

QUAND L'EXPULSION MENACE !

Paroles de locataires en difficulté

Une étude qualitative des ADIL en Auvergne-Rhône-Alpes : du recueil de témoignages à l'ouverture de pistes de travail.

**COMMANDEMENT
DE PAYER**

SOMMAIRE

Liste des abréviations	3
Introduction	4
Les procédures d'expulsion dans la région AuRA en chiffres	5
Méthodologie	8
Panorama des témoignages	9
Un cumul de difficultés	9
Difficultés économiques entraînant arbitrages financiers et déséquilibres budgétaires	13
Une reconnaissance difficile du besoin d'aide : un frein à la mobilisation des soutiens disponibles	13
Des attentes disproportionnées vis-à-vis des services sociaux et de l'ADIL	15
Des attentes irréalistes ou une méconnaissance des prérogatives des différents acteurs de la prévention des expulsions ?	18
L'aller-vers, une réponse concrète aux difficultés d'identification des acteurs	18
La communication par courrier : un canal parfois peu efficace face à la complexité des situations	20
Le soutien juridique : un pilier essentiel du parcours des locataires en difficulté	22
Des personnes mobilisées mais désorientées face aux démarches, et qui ne se souviennent pas toujours des conseils reçus	22
Un parcours sans difficulté d'accès à l'information pour une partie des usagers	23
Typologie des ménages menacés d'expulsion	24
Pistes de travail	25
Communication sur la nécessité du conseil juridique	25
Communication auprès des locataires en procédure d'expulsion	26
Outils à destination des locataires en impayé	28
Outils à destination des partenaires	29
Conclusion	31
Annexe : Grille d'entretien	32

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ADIL : Agence Départementale d'Information sur le Logement

AMF : Association des Maires de France

APL : Allocation Personnalisée au Logement

AURA : Auvergne-Rhône-Alpes

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CCAPEX : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions

CDP : Commandement de Payer

CMPEX : Chargé.e de Mission Prévention des Expulsions

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

DALO : Droit Au Logement Opposable

DIHAL : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement

DPE : Diagnostic de Performance Energétique

DSF : Diagnostic Social et Financier

EMPEX : Equipe Mobile de Prévention des Expulsions

FALC : Facile à Lire et à Comprendre

FASTT : Fonds d'Action Sociale pour le Travail Temporaire

FSL : Fonds de Solidarité Logement

PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées.

PEX : Prévention des Expulsions

RSA : Revenu de Solidarité Active

UDAF : Union Départementale des Associations Familiales

URSSAF : Unions de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

Introduction

Au fil des politiques de prévention des expulsions, le réseau des ADIL s'est imposé comme l'acteur juridique incontournable dans l'accompagnement et le conseil des locataires en risque d'expulsion. Ces cinq dernières années ont marqué un tournant lorsque les ADIL se sont vu confier le portage de missions spécifiques commandées par la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL). Les Equipes Mobiles de Prévention des Expulsions (EMPEX) et les Chargés de Mission « Sortie de crise » (CMPEX) sont deux exemples de missions portées, pour la plupart, par des ADIL.

En Auvergne-Rhône-Alpes, parmi les dix départements pourvus d'ADIL, huit ont porté l'une ou les deux missions au cours des cinq dernières années. Fortes de ces expériences, les ADIL de la région ont souhaité réinterroger l'impact de ces pratiques spécifiques et des nouvelles politiques de prévention.

En effet, des études et rapports parus au cours des dix dernières années faisaient déjà état des limites des politiques de prévention. Citons par exemple le rapport de l'ancien député Nicolas DÉMOULIN¹, remis au premier ministre en 2020, qui énumère une cinquantaine de recommandations pour améliorer la gestion des expulsions locatives. Ou encore, la thèse de Camille FRANÇOIS² soutenue en 2017, qui s'intéresse à un échantillon de locataires en procédure d'expulsion, montre comment ces parcours sont traversés par des inégalités dues aux mécanismes administratifs de recouvrement et de traitement du contentieux. Ces deux exemples mettent surtout en lumière le manque de coordination des acteurs et des dispositifs ainsi que les expérimentations qui, faute de moyens, ne peuvent être généralisées.

En 2012, l'ADIL du Gard a publié une étude qualitative³ qui déconstruit les facteurs conduisant à l'expulsion, en recueillant le témoignage d'une centaine de ménages ayant été expulsés de leur logement. L'étude met en avant un ensemble de constats qui caractérisent les ménages enquêtés. Parmi ceux-ci, on observe le cumul de difficultés, la méconnaissance de leurs droits et la manière d'y accéder, mais aussi une multitude d'acteurs dont les missions se chevauchent brouillant la lisibilité de l'aide et entraînant de la démobilitation.

En 2023 et 2024, le nombre d'expulsions a augmenté et les politiques de prévention se sont multipliées.

¹DÉMOULIN Nicolas, « Prévenir les expulsions locatives tout en protégeant les propriétaires et anticiper les conséquences de la crise sanitaire (Covid-19) », décembre 2020.

²FRANÇOIS Camille, *Déloger le peuple. L'Etat et l'administration des expulsions locatives. Thèse de doctorat. Sociologie et Science Politique. Paris 8. Ecole doctorale Sciences sociales. 2017*

³MAUREL Yves, VINCENT Pascale, « *Comment en arrive-t-on à l'expulsion ?* », Agence départementale d'information sur le logement du Gard, 2012.

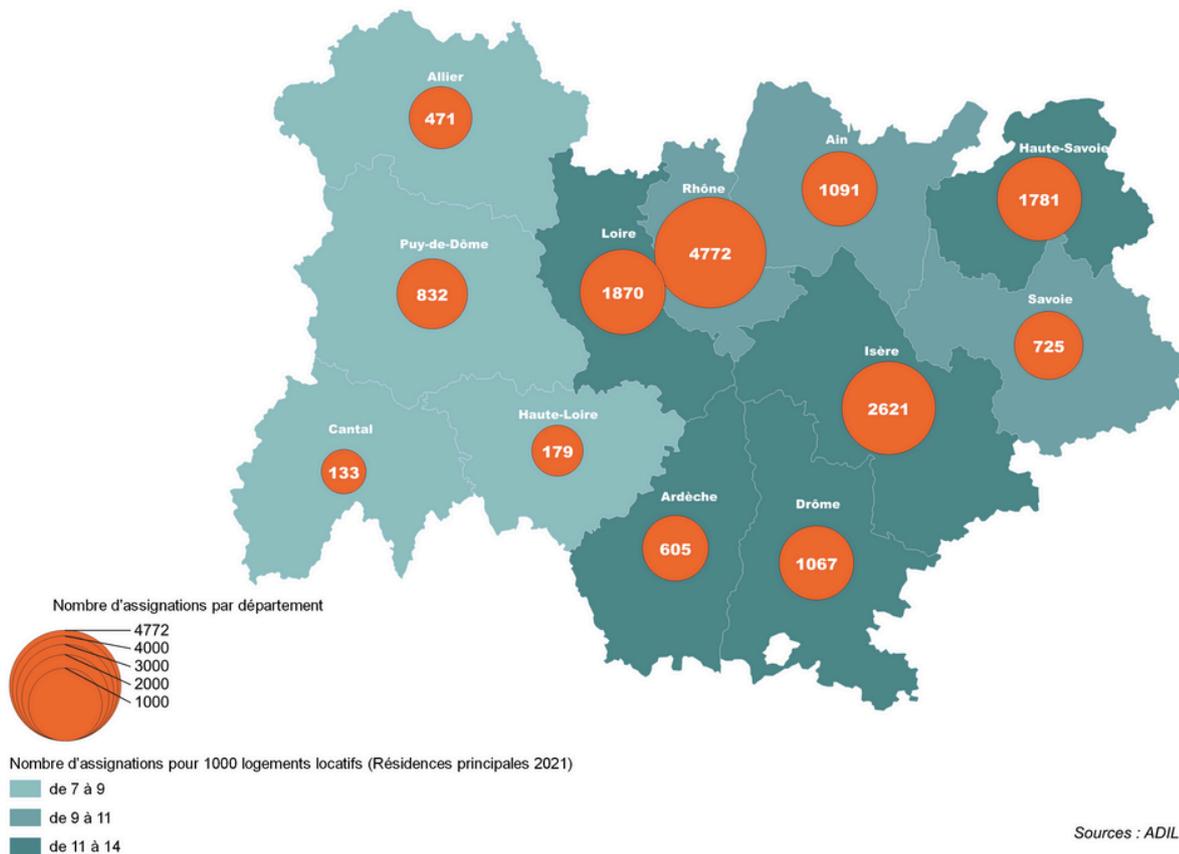
Les procédures d'expulsion en chiffres (2024)

Entre 2023 et 2024, les consultations des Adil Auvergne Rhône Alpes sur les impayés et les expulsions locatives ont augmenté de près de 12 % traduisant des sollicitations plus nombreuses à tous les stades de la procédure.

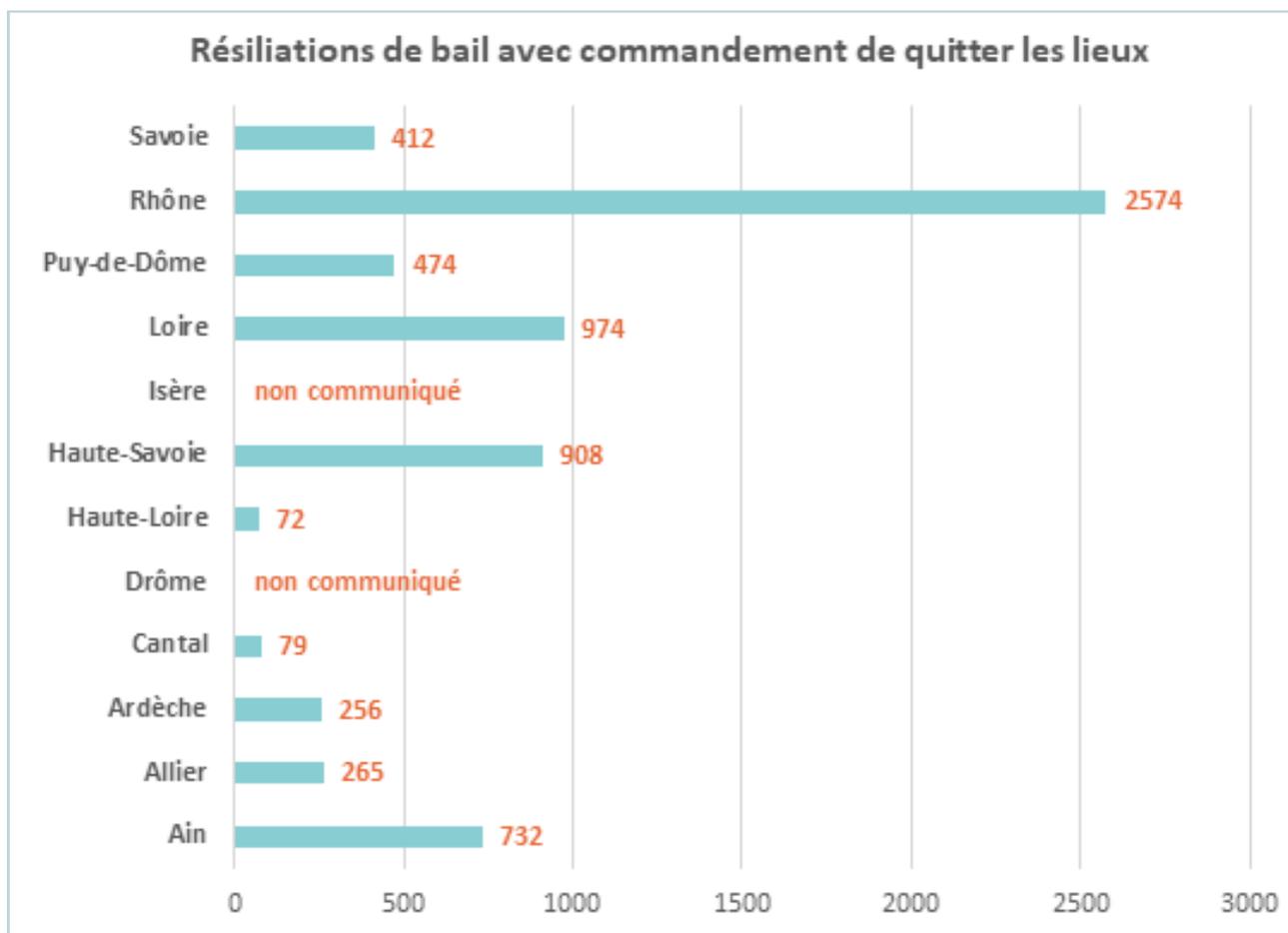
Nous avons souhaité présenter un état des lieux à l'échelle de la région AuRA avec les principales données 2024 collectées par chacune des Adil auprès de leurs partenaires et de celle de l'INSEE pour la part des logements locatifs.

Les cartes et graphiques permettent de visualiser la répartition géographique des situations contentieuses liées aux impayés pour l'ensemble du parc locatif (privé et public), à travers des indicateurs clés correspondant à différentes phases de la procédure. Ces données, rapportées au parc locatif de chaque département, révèlent les zones les plus exposées aux tensions locatives en Auvergne-Rhône-Alpes.

Nombre total et poids des assignations par rapport aux logements locatifs en 2024



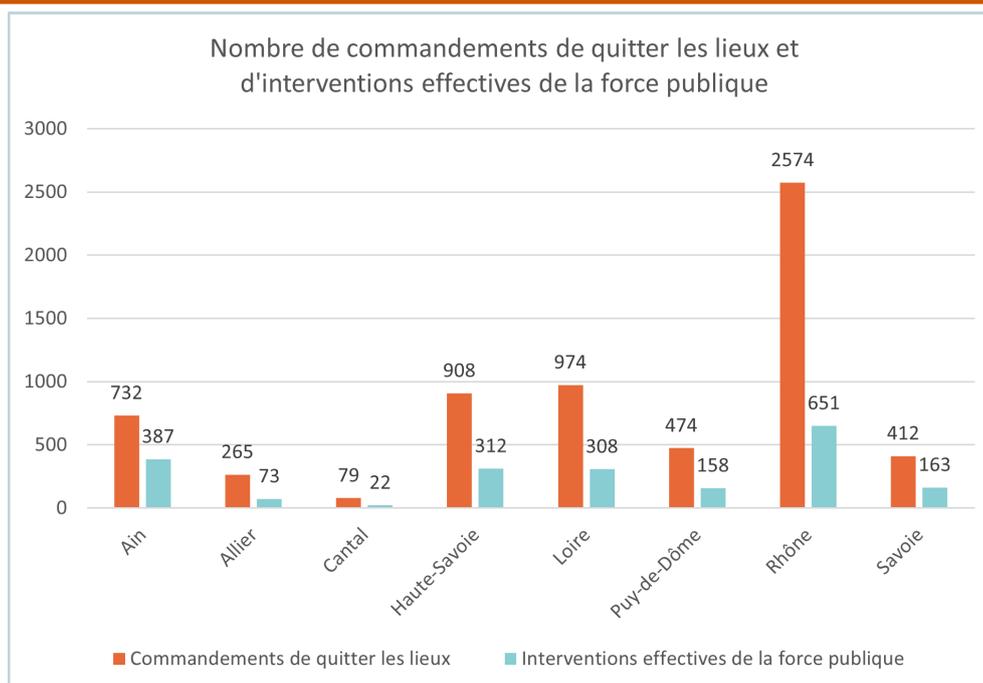
Cette carte illustre le total des assignations par département en 2024, ainsi que leur poids relatif rapporté au parc locatif (nombre d'assignations pour 1 000 logements locatifs). On observe une concentration marquée des assignations dans le Rhône (4 772), l'Isère (2 621) et la Haute-Savoie (1 781), traduisant une pression plus forte dans les zones urbanisées. En parallèle, le taux d'assignations rapporté au parc locatif est également plus élevé dans ces départements. À l'inverse, les départements comme le Cantal ou l'Allier présentent des volumes et des taux d'assignations plus faibles.



Suite à l'audience, le juge se prononce sur le sort du bail. Le graphique illustre le nombre de décisions en résiliation de bail qui vont conduire l'occupant à quitter les lieux à la suite de la délivrance du commandement, voire à l'expulsion avec réquisition de la force publique. De façon corrélative, les commandements de quitter les lieux sont plus nombreux sur les départements présentant le plus grand nombre d'assignations, le Rhône, l'Isère, la Loire et la Haute-Savoie. Si nous rapportons le nombre de ces décisions à celui des assignations, nous constatons qu'à l'échelle de la région pour un total de 15 968 assignations, c'est plus de la moitié, soit 51% qui donne lieu à un commandement de quitter les lieux. Seules l'Ardèche et la Haute-Loire au niveau départemental demeurent en dessous des 50%. L'Ain, de son côté, a le pourcentage le plus élevé.

Département	Assignations	Commandements de quitter les lieux	Part*
Ain	1 091	732	67%
Allier	471	265	56%
Ardèche	605	256	42%
Cantal	133	79	59%
Drôme	1 067	NC	NC
Haute-Loire	179	72	40%
Haute-Savoie	1 781	908	51%
Isère	2 621	NC	NC
Loire	1 870	974	52%
Puy-de-Dôme	832	474	57%
Rhône	4 772	2 574	54%
Savoie	725	412	57%
Total	16 147	(6 746)	(51%)

(...) total partiel



	Commandements de payer	Assignations	Commandements de quitter les	Concours force publique accordé	Intervention effective de la force publique	Consultations en ADIL
Ain	2130*	1091	732	501	387	829
Allier	729	471	265	213	73	466
Ardèche	787	605	256	176	0	136***
Cantal	307	133	79	22	22	28***
Drôme	1720	1067	NC	NC	NC	902
Haute-Savoie	3416	1781	908	496	312	529
Isère	3899	2621	NC	NC	NC	947
Loire	1155	1870	974	568	308	672
Haute-Loire	333	179	72	46	NC	104
Puy-de-Dôme	2067**	832	474	270	158	465
Rhône	6217	4772	2574	1641	651	1218
Savoie	1042	725	412	269	163	402
Total	23802	16147	(6746)	(4202)	(2074)	6690

*Evaluation par rapport à divers indicateurs établis par l'ADIL 01

**Estimation DDETS du Puy-de-Dôme

***Chiffres extraits des statistiques des ADIL 26 et 63

NC non communiqué

(...) total partiel

Dans ce contexte, les ADIL d'Auvergne-Rhône-Alpes ont souhaité observer l'impact des politiques mises en place sur leur territoire en donnant une nouvelle fois la parole aux personnes ayant vécu la totalité ou une partie seulement de la procédure d'expulsion.

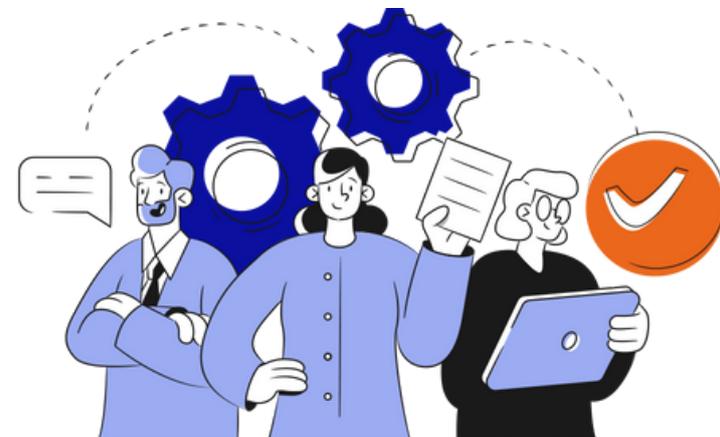
Méthodologie

Cette étude se voulant qualitative, le choix a été fait de mener des entretiens semi-directifs afin de susciter un échange spontané avec les personnes interrogées tout en cherchant à mieux cerner leur situation. Une grille de questions commune, créée spécialement pour cette occasion, a été utilisée par l'ensemble des chargés de mission et juristes qui ont conduit des entretiens.

En tout, 90 entretiens ont été réalisés auprès de personnes en risque d'expulsion, résidents des départements de l'Allier, de la Drôme, de la Haute-Savoie, de la Savoie, de l'Isère, de la Loire, du Puy-de-Dôme, du Rhône et de la Métropole de Lyon. Ces entretiens ont eu lieu entre août 2024 et février 2025.

Ces personnes ont pu être interrogées car elles se sont présentées :

- pour la majorité, spontanément à l'ADIL pour obtenir des conseils juridiques, ou bien, notamment dans la Drôme, parce qu'elles avaient été convoquées par un travailleur social en vue de la réalisation du Diagnostic Social et Financier (DSF).
- dans quelques rares cas, dans le cadre d'un rendez-vous pour la réalisation du DSF à l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF) de l'Isère.



Panorama des témoignages

- Un cumul de difficultés

L'une des premières observations que nous tirons de l'échantillon étudié est le cumul de difficultés, souvent amplifiées par des dysfonctionnements administratifs : blocages dans le versement des allocations, retards dans le paiement des indemnités journalières, ouvertures de droits différées ou encore régularisations tardives consécutives à des changements de situation familiale, pouvant s'étendre sur plusieurs mois. Ces défaillances engendrent souvent une diminution significative des ressources, voire leur suppression totale, conduisant à des impayés de loyer ou aggravant ceux préexistants. Par ailleurs, la lenteur des démarches administratives introduit une temporalité subie qui constitue un facteur aggravant dans le déroulement de la procédure judiciaire, sur laquelle les locataires n'ont aucune maîtrise.

Parmi les difficultés fréquentes, notons les arrêts maladie de longue durée entraînant une baisse de revenus inévitable :

« C'est parti d'un mi-temps thérapeutique. Depuis plus d'un an, je reçois mes indemnités en deux temps avec parfois 2 semaines d'intervalles. J'ai jamais eu un salaire entier au début du mois. J'ai perdu mes APL [Aide Personnalisée au logement], le loyer a augmenté. J'ai fait un dossier de surendettement, donc la procédure est suspendue »

Madame est locataire dans le public. Elle vit seule avec un enfant à charge. Stade du commandement de payer.

« Je suis en arrêt maladie, je touchais que 500 euros par la sécu mais mon entreprise n'a jamais donné la complémentaire. J'ai été licencié depuis. »

Monsieur est locataire dans le privé, il vit seul. Stade de l'assignation.

« J'ai commencé à avoir des problèmes d'argent suite à mon long arrêt de travail. J'étais très malade mais la CPAM [Caisse primaire d'assurance maladie] a arrêté de me verser mes indemnités. Cela m'a créé beaucoup de problèmes puisque je ne travaillais pas parallèlement. Je me suis retrouvé sans revenus. Je suis en litige avec la CPAM, il va y avoir un jugement. Puis les litiges avec mon proprio ont commencé, je ne comprends pas qu'une personne puisse être si malhonnête qu'il refuse de m'accorder un délai pour éviter à mes filles de finir à la rue. »

Monsieur est locataire dans le parc privé, il vit en couple avec des enfants à charge. Madame ne travaille pas. Stade du commandement de quitter les lieux.

La baisse d'activité, la perte d'un emploi et le passage à la retraite forment un deuxième facteur de difficulté prédominant :

« Ce qui nous a mis dans cette situation ce sont les retards de l'indemnité de chômage de ma femme et de ma retraite. On a un mois de retard. »

Monsieur est locataire dans le parc public avec sa femme. Stade du commandement de payer.

“Mon patron m'a forcé à partir à la retraite du jour au lendemain et je n'ai eu aucun revenu pendant presque un an et je n'ai pas pu payer mon loyer.”

Monsieur est locataire dans le public, il vit seul. Stade du jugement.

Ces dysfonctionnements et délais administratifs à répétition peuvent entraîner de la frustration pour les locataires dans leur parcours de recherche d'informations et d'accompagnement :

« Je remplis mes devoirs, mais je n'ai pas mes droits. »

Monsieur est locataire dans le privé, marié avec enfants. Sa dette locative est liée à des problèmes administratifs à l'intersection des délais d'obtention des titres de séjour et des délais de traitements des dossiers à la Caf. Stade amiable.

Plusieurs personnes évoquent aussi une difficulté liée au renouvellement de leur titre de séjour (délais longs, problème de réception de récépissé, etc.). Un locataire en particulier, nous a indiqué avoir connu deux épisodes d'impayés de loyer au cours de sa vie, tous deux directement liés aux délais de réception du récépissé de sa demande de renouvellement de titre de séjour. Cette étape administrative entraîne pour chaque cas une rupture des droits ainsi que la perte d'une opportunité d'emploi.

« J'ai perdu mon boulot en mars 2024, l'entreprise n'a pas voulu prendre le risque de m'embaucher alors que mon titre de séjour expirait dans 4 jours. J'ai pas eu de rdv pour le renouveler à temps. »

Monsieur est locataire dans le public. Il vit seul. Stade amiable

« Au premier impayé, sincèrement je n'ai rien fait. J'avais peur si je n'avais pas la carte de séjour de perdre la garde de mon enfant, de ne pas pouvoir subvenir à ses besoins, alors que j'étais en procédure de divorce. J'ai attendu d'avoir ma carte de séjour pour voir une assistante sociale. De toute façon je n'aurai droit à rien sans carte de séjour. »

Madame est locataire dans le public. Elle a un enfant à charge. Elle a perdu le RSA et ses APL n'ayant pas obtenu le renouvellement de son titre de séjour à temps. Son fils étant en situation de handicap, elle explique ne pouvoir travailler tant qu'elle ne trouvera pas de solution pour le garder. Stade de l'assignation

Une « gestion défaillante » d'une agence immobilière - caractérisée par la perte de chèques, des encaissements tardifs ou des erreurs de suivi des paiements - a été identifiée comme un facteur aggravant des situations d'impayés.

« Je me suis pas rendu compte, beaucoup de choses se sont accumulées, la mort de mon mari, les frais d'énergie. J'ai été hospitalisée. L'huissier m'a mise devant le fait accompli. Je n'avais pas reçu de quittance, ni d'avis échéance. L'encaissement de chèques de l'agence ont été tardifs. C'est un contexte où l'agence cherche à supprimer le paiement par chèque. Je les ai tous envoyés en recommandés mais plusieurs ont été encaissés très tardivement. »

Madame est locataire dans le privé. Retraitée, elle vit seule dans une maison devenue trop grande qu'elle souhaite quitter. Stade de l'assignation.

« J'avais convenu d'un plan d'apurement de 150 euros par mois à l'issue de l'audience. Je payais par chèque. Entre temps mon agence de la Côte-Saint-André a fermé, mon dossier a été récupéré par l'agence de Voiron. Mais un chèque de 938 euros a été perdu. L'agence et le bailleur ont refusé mes paiements pour irrespect des termes du plan. [...] Il faut pas aller chez eux, ils mettent les gens dans la misère ! »

Madame est locataire dans le privé. Elle a un enfant à charge. Stade du commandement de quitter les lieux.

Un autre locataire du parc privé, célibataire sans enfant, s'est retrouvé en impayé à la suite d'une erreur de résiliation de bail. Monsieur avait voulu rendre son garage et pensait avoir fait le nécessaire. Il a découvert que la résiliation n'était en réalité pas effective lorsqu'il a reçu un commandement de payer portant sur plusieurs mois d'impayés partiels, concernant notamment la part du loyer liée au garage. Ce commandement mettait en jeu le bail de son logement. L'agence immobilière gérant le logement de Monsieur ne l'a pas informé de la nécessité de signer un avenant au bail en bonne et due forme pour acter la remise du garage, ni des impayés qui s'accumulaient avant cela.

Un autre type de difficulté a été rencontré par un locataire auprès d'agences immobilières. Marié avec enfant, il réalise que son loyer est trop élevé pour ses ressources et cherche à se reloger dans le parc privé. Il explique que beaucoup d'agences lui signalent ne pas avoir de bien à louer quand elles réalisent que Monsieur est une personne racisée. Il déclare ne pouvoir trouver un autre logement dans le parc privé que par l'intermédiaire de son propre réseau de connaissances.

D'autres professionnels intervenant aux côtés des bailleurs privés dans la gestion de leur bien peuvent être perçus négativement par les locataires, qui s'en méfient. Une locataire du parc privé, mariée sans enfant à charge, a fait remonter sa volonté d'échanger avec son bailleur au début de sa situation d'impayé. Celui-ci l'a systématiquement redirigée vers son comptable avec lequel la locataire n'a pas voulu échanger, ce qui a mis fin au dialogue entre son bailleur et elle.

Dans certains cas, une situation de « mal logement » s'ajoute, parasitant les relations entre locataire et bailleur. Ce type de témoignages illustre une situation de conflit explicite, pouvant être à l'« origine de l'impayé » ou, du moins, l'expliquer en partie.

Lorsqu'un des ménages interrogés a rencontré des difficultés à honorer le paiement de son loyer — en raison d'une diminution importante de revenus liée à leurs arrêts maladie respectifs — le couple a pris contact avec son bailleur. Il affirme qu'un dialogue en vue d'un règlement amiable avait été engagé, mais qu'il s'est dégradé à la suite d'un désaccord concernant des travaux de rénovation énergétique que le propriétaire n'aurait pas réalisés, ainsi qu'en raison d'intrusions répétées dans leur logement en leur absence.

Un autre locataire s'exprime :

« Je pourrais me retourner contre eux [le bailleur public], il y a des vices de location : il y a des défauts d'installation électrique, ils ont omis de me dire que le logement est un courant d'air, il n'y a pas d'isolation. [...] Ils m'ont donné un DPE [diagnostic de performance énergétique] périmé depuis 3 ans. Ils sont venus le refaire, ils l'ont classé E. Ils ont juste trouvé que le garage était humide. J'avais aussi des problèmes de chauffage, j'ai passé plus d'une semaine à 15°C. J'ai dû écrire à la Députée pour qu'ils se bougent. J'ai une note d'énergie énorme, ils ont remplacé des grille-pains par des grille-pains »

Madame est locataire d'un logement social. Elle s'est lancée en tant qu'auto-entrepreneuse, mais son activité ne lui procure pas encore de revenus suffisants. De plus ses droits au chômage et à l'aide au logement ont fortement diminué. Stade de l'assignation.

Dans de rares cas, l'arrêt délibéré du paiement du loyer devient pour certains locataires leur seul levier de pression auprès du bailleur. Une des personnes interrogées dans le cadre de cette enquête s'est « fait justice » alors que trois tentatives de médiation n'avaient conduit à aucune réaction de son bailleur.

« J'ai arrêté de payer parce que mon logement est inhabitable. A cause de leurs promesses, on n'a pas de chauffage, on crève, j'ai acheté trois chauffages pour mes enfants. Y a des fils électriques dehors. On a fait une médiation avec l'assistante sociale, le bailleur et moi et à chaque fois des promesses mais rien ne se passe. Elle m'a dit [l'assistante sociale] de continuer à payer. »

Madame est locataire dans le public, seul avec des enfants à charge. Elle est sans activité et en situation de handicap. Suspicion de non-décence de son logement. Stade amiable.

- Difficultés économiques entraînant arbitrages financiers et déséquilibres budgétaires

De nombreux locataires en situation d'impayé de loyer font également état d'autres difficultés financières (dettes liées à l'énergie, charges familiales, frais de santé, etc.), relevant parfois du surendettement. Si certains ont engagé une procédure en ce sens, tous se voient contraints d'arbitrer leurs dépenses, sans nécessairement faire du paiement du loyer une priorité.

« Entre la santé et le loyer, on a fait un choix. Je ne pouvais plus payer le loyer. On a aussi des impayés en énergie, en eau, auprès de la Caf [Caisse d'Allocations Familiales]. »

Couple de locataires dans le public avec un enfant à charge. Après un accident, Monsieur a été en arrêt maladie longue durée. Ils vivent uniquement avec le salaire de Madame. Stade de l'assignation.

"J'ai 839 euros de RSA [Revenu de solidarité Active], je mets 500 euros de loyers, je paie les nounous, la cantine et les charges. J'ai 150 euros d'élec, d'eau et de nourriture. Plus les activités extra-scolaires, les assurances, tout le tralala. Derrière y a les enfants, il faut aussi leur faire plaisir, c'est pas à eux de subir tout ça."

Madame est locataire dans le privé, seule avec 3 enfants à charge. Elle a dû arrêter son travail pour s'occuper de ses enfants à la suite de son divorce. Stade amiable.

- Une reconnaissance difficile du besoin d'aide : un frein à la mobilisation des soutiens disponibles

La tendance à ne pas demander d'aide, cumulée à la méconnaissance et parfois à de la défiance, retarde certains locataires dans leur recours à un service social.

« Je suis un garçon qui veut se débrouiller tout seul, je demande rien à l'Etat. [...] J'ai calculé en 6 mois j'aurai remboursé. Je vais galérer pendant 6 mois dehors et puis voilà. »

Monsieur est locataire dans le privé, il vit seul. En arrêt maladie, il n'a pas touché la complémentaire de son employeur. Il a été licencié depuis. Stade de l'assignation.

« Je demande jamais rien, j'attends vraiment d'être bas pour qu'on m'aide. Je me suis fait engueuler par l'assistante sociale parce que je pensais que je pouvais me débrouiller toute seule. [...] J'ai deux enfants qui travaillent. Là je suis en difficulté je veux pas qu'ils m'aident, vous avez un salaire vos difficultés, non je veux pas. Ils me donnent un peu d'argent pour faire les courses. »

Madame est locataire dans le public, seule avec enfants à charge. Auxiliaire de vie en arrêt maladie. Stade amiable.

Monsieur est locataire dans le privé, il est en couple avec un enfant à charge. Après plusieurs missions en intérim il a trouvé un travail vers Grenoble. Les frais de trajets d'abord puis la double résidence l'ont mis en difficulté. N'ayant pu renouveler son titre de séjour au moment de l'entretien, il ne touchait plus d'APL. Stade de l'assignation.

« C'est un de mes défauts, quand j'ai un souci, je cherche à le régler moi-même. Je suis introverti, je sais pas si je peux dire ça, j'ai du mal à accéder aux aides, c'est de l'orgueil. Ça devient compliqué en tant que père, je cherche les meilleures solutions possibles. »

« J'ai de la difficulté à aller voir une assistante sociale. Je n'ai jamais trouvé d'aide auprès d'elles... »

Madame est locataire dans le privé. Retraitée, elle vit seule dans une maison devenue trop grande qu'elle souhaite quitter. Stade de l'assignation.

« C'est la première fois qu'on est dans cette situation, c'est la première fois qu'il divorce, on ne savait pas avant d'avoir le problème, on apprend tous les jours. On a pas cherché à être aidé. On connaît pas d'autres organismes que la Caf. On ne cherchait pas d'aide, puisque mon père s'en sortait avec le RSA et les APL. »

La baisse d'activité, la perte d'un emploi et le passage à la retraite forment un deuxième facteur de difficulté prédominant :

« J'ai vraiment cru pouvoir m'en sortir seule, je n'aime pas demander de l'aide. J'ai pris l'habitude de payer mon loyer en « double » le mois suivant, le mois que je n'avais pas su verser. Mais bon ça n'a duré qu'un temps, j'ai vite plus pu tenir ce rythme. »

Monsieur est locataire dans le public. Il a récemment divorcé, la mise à jour de sa situation auprès de la Caf est restée bloquée de longs mois dans l'attente de la prise en considération d'un document transmis. Monsieur travaille dans le bâtiment mais, faute de chantiers, il n'est pas en activité au moment de l'entretien. Son fils l'aide dans ses démarches, Monsieur ne parlant pas parfaitement bien le français. Stade de l'assignation.

Madame est locataire dans le parc public. Elle vit seule et est sans activité, elle avait démarré une formation pour se reconvertir mais a dû y mettre fin après un mois sans revenu. Stade du jugement.

Lorsqu'il leur est demandé si, avec le recul, ils agiraient de la même manière, certains répondent :

« Difficile à dire quand on se retrouve dans cette situation. J'ai ma part de responsabilité. Je connaissais les risques que j'encourais, le bailleur finit par vous mettre dehors. Dès novembre (2023) j'aurai dû prendre rendez-vous avec une assistante sociale pour faire un point. J'ai fait trop courir ma situation. »

« J'aurai plus anticipé, faut jamais être trop sûr. J'étais trop confiant. »

Monsieur est locataire dans le public, il vit seul. Au moment de l'entretien, il était sans activité après la perte de son emploi il y un an. Il a enchaîné les petits boulots sans retrouver une situation stable. Stade de l'assignation.

Monsieur est locataire dans le public. Il vit seul. Il a perdu son emploi n'ayant pas pu renouveler à temps son titre de séjour. Après 6 mois il a retrouvé un poste en CDI. Stade amiable.

Un dernier locataire, qui a recours à de l'aide extérieure, a préféré se tourner vers de multiples partenaires (Action Logement, la Caf, l'ADIL) plutôt que d'avoir recours aux travailleurs sociaux de droit commun, qu'il perçoit très négativement.

Enfin, certains locataires, bien qu'ayant déjà un suivi régulier avec un travailleur social, avouent éprouver des difficultés à solliciter son aide.

La réticence des locataires à reconnaître leur besoin d'aide extérieure pourrait être liée à une crainte du déclassement social. En effet, une locataire indique textuellement qu'elle a eu « peur du déclassement » pendant sa recherche d'aide financière. Cette même crainte se retrouve dans les propos d'une autre locataire qui indique que sa première réaction à la découverte de l'impayé a été de se demander « où est-ce que je vais aller avec ma fille ? » et que sa priorité était que « [sa] fille soit stable ». Un dernier locataire précise qu'il regrette de ne pas s'être emparé de la solution du dossier de surendettement au moment où cela lui avait été proposé, il avait alors préféré essayer de régler ses dettes « tout seul » plutôt que de se tourner vers la Banque de France.

Ce profil de personnes dit ne pas avoir besoin d'aide, parfois par « orgueil », parce que « c'est une question de dignité » de refuser d'être associé à une catégorie de personnes plus précaire et défavorisée, explique un autre locataire. Ou parce que ces personnes n'ont simplement pas la connaissance des services dont elles pourraient bénéficier. Ces profils se confondent fréquemment avec ceux qui adoptent une attitude de déni, minimisant les risques auxquels ils sont exposés.

- Des attentes disproportionnées vis-à-vis des services sociaux et de l'ADIL

Paradoxalement, quand ils se mettent en quête d'un accompagnement, des locataires s'attendent, pour la majorité, à trouver une aide concrète, comme des aides financières immédiates ou un accompagnement à l'audience. Face à la réalité du travail social, de la désillusion est souvent exprimée.

« J'ai la sensation que mes demandes n'ont pas été prises en compte par mon assistante sociale. Je veux déménager rapidement parce que mon loyer est trop cher, il y a des troubles de voisinage avec un voisin. »

Madame est locataire dans le public. Elle a des enfants à charge et par son métier d'assistante maternelle, elle a besoin d'un logement suffisamment grand et dans un quartier attractif. Au moment de l'entretien, elle touche le RSA mais trouve que son loyer est trop cher. Stade amiable.

A travers ce témoignage, Madame exprime avant tout une déception face aux propositions de logement qui lui ont été faites et qui ne correspondent pas à ce qu'elle attend au vu de sa profession (quartier, taille du logement). Son assistante sociale, qui lui a proposé une aide du Fond de Solidarité Logement (FSL), n'a, à ses yeux, pas pu l'aider autant qu'elle le souhaitait. Il en est de même du juriste de l'ADIL qui n'a pas pu lui apporter de solution plus concrète.

Pour une autre locataire, l'accompagnement de son assistante sociale n'a pas permis l'obtention d'une aide financière immédiate. Elle exprime sa frustration :

« Elle m'a dit de payer petit bout par petit bout. J'étais dégoutée, j'ai claqué la porte et écourté le rendez-vous. Je peux pas me permettre de perdre du temps ici. Si on commence avec des jours de retard, ça se sent vite sur la paie. C'est du bla bla qui fait perdre du temps. [...] C'est de la poudre aux yeux. J'y crois plus moi. Je voudrais qu'on vienne à moi, qu'on m'aide financièrement. »

« Ils font quoi ? Ouais ça sert à rien. »

Les propos de cette dame sont nuancés par son conjoint qui souligne que l'assistante sociale de l'UDAF leur a parlé du FSL lors de la réalisation du DSF. La locataire a même une réaction répulsive lorsqu'elle est interrogée sur sa connaissance du service proposé par l'ADIL :

Couple de locataires dans le public avec un enfant à charge. Après un accident, Monsieur a été en arrêt maladie longue durée. Ils vivent uniquement avec le salaire de Madame. Stade de l'assignation.

Malheureusement, lorsqu'elle s'aperçoit qu'elle ne peut bénéficier du FSL pour l'aider à résorber sa dette, cette dame reçoit une assignation au tribunal. Elle exprime par ailleurs son appréhension face à l'audience :

« Je suis discrète, je ne demande pas à droite à gauche et comme j'avais confié mon cas à mon assistante sociale, j'avais l'esprit tranquille. J'ai pas cherché ailleurs. Elle sait que je suis une personne fragile et dépressive. J'ai mis toute ma confiance en elle. Si j'avais su que ça marcherait pas (sa demande de FSL), j'aurais gagné du temps et proposé de payer tant par mois. »

« J'appréhende pour l'audience, il va y avoir du monde, j'ai peur de m'expliquer devant autant de gens, d'étaler ma vie... »

Madame est locataire dans le public, elle vit seule et est retraitée. L'origine de ses impayés réside selon elle dans un enchaînement de dépenses imprévues et des difficultés budgétaires. Stade de l'assignation.

Dans le cadre d'un différend avec son bailleur social concernant la décence de son logement, une autre locataire dit ne pas avoir eu le sentiment d'avoir été aidée, les médiations organisées par son assistante sociale n'ayant pas abouti à une action concrète de la part du bailleur :

« Je n'ai plus confiance en elle, les trois fois que je l'ai vue elle m'a demandé de payer le loyer et que tout allait s'arranger. Tous ces bla bla ça sert à rien. »

La mairie l'a orientée vers l'ADIL, qui lui a recommandé de consulter un avocat et de continuer à payer son loyer. Toutefois, au cours de l'entretien, cette locataire a confié se sentir perdue dans les démarches et ne pas bien connaître ses droits et obligations.

Madame est locataire dans le public, seule avec des enfants à charge. Elle est sans activité et en situation de handicap. Suspicion de non-décence dans son logement. Stade amiable.

Dans certains cas, les services sociaux se sont trouvés dans l'impossibilité d'intervenir, en raison du statut ou des ressources des personnes concernées. Pour ces individus ayant connu un accident de parcours, cela renforce un sentiment d'impuissance et de désespoir face à une situation perçue comme sans issue.

« Il n'y a pas de solution. Soit trouver un arrangement amiable, soit payer, soit partir. L'ADIL m'a répété ce que j'avais lu sur internet. Je ne rentre pas assez dans les cases sociales pour bénéficier d'aides de l'Etat. Je n'ai droit à rien, pas d'APL, pas au RSA, pas au chômage, je ne suis pas une mère isolée, je n'ai pas le profil de quelqu'un qu'on peut aider. J'ai le profil d'une fonctionnaire qui est en arrêt maladie et qui se retrouve dans la merde. Pour tout ce qui est organismes qui existent, il y en a pour certaines personnes mais des personnes dans ma situation il n'y a rien, je suis au milieu. [...] J'ai honte de ne pas pouvoir payer mon loyer, je suis énervée. Il y a plein d'émotions... »

Madame est locataire dans le privé. Elle vit en couple sans enfant. Madame est fonctionnaire du service hospitalier et en arrêt maladie depuis deux ans et Monsieur a perdu son travail depuis un problème de santé. Leurs ressources ont drastiquement diminué. Stade du commandement de payer.

Ainsi, en raison de ressources dépassant la majorité des plafonds d'éligibilité, une locataire n'a pu bénéficier d'aucune aide concrète et s'est vu répondre par son travailleur social : « Débrouillez-vous ». Des propos qui ont contribué à faire qu'elle et son conjoint ont « parfois baissé les bras ».

« Si je cherche des solutions ? Je cherche quoi comme solution ? Je suis déjà en procès avec l'hôpital, j'ai perdu ma santé. J'ai des douleurs qui m'empêchent de manger, je peux pas travailler. Qu'est-ce que tu en penses ? On a pas d'APL, je suis gérant et je suis salarié de mon entreprise, si tu travailles pas tu paies la cotisation pour l'URSSAF [Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales] quand même. Laisse tomber... On n'a pas assez pour manger. »

Couple de locataires dans le public. Monsieur travaillait à son compte dans le bâtiment. Après une opération qui a mal tourné, il ne peut plus travailler dans ce domaine. Madame fait des ménages mais ne touche pas suffisamment pour couvrir leurs dépenses, ils ne touchent aucune aide au moment de l'entretien. Stade de l'assignation.

Certains locataires, qui ont eu droit à des aides financières plus concrètes, ont également fait remarquer qu'elles n'étaient pas toujours suffisantes pour revenir à une stabilité durable : les dettes ne sont pas entièrement apurées, la situation économique du foyer reste fragile, la procédure d'expulsion continue malgré une diminution significative de la dette, etc.

- Des attentes irréalistes ou une méconnaissance des prérogatives des différents acteurs de la prévention des expulsions ?

De nombreux locataires ont signalé une difficulté récurrente dans leur recherche d'informations concernant la procédure d'expulsion : même lorsqu'ils parvenaient à identifier un interlocuteur ou un organisme pertinent, ils éprouvaient des difficultés à saisir précisément le rôle et l'aide que ce partenaire était en mesure de leur apporter. L'offre d'accompagnement concrète proposée par un partenaire n'est souvent pleinement comprise par les locataires qu'au moment de l'échange direct avec le professionnel. Cela peut expliquer pourquoi plusieurs d'entre eux déclarent avoir été bien accueillis par certains organismes, tout en exprimant une forme de déception quant à l'issue de l'entretien.

Pour illustrer cette méconnaissance des rôles des acteurs impliqués dans la procédure d'expulsion, on peut évoquer les témoignages de plusieurs locataires absents lors du passage du commissaire de justice. Ceux-ci ont indiqué n'avoir jamais osé le recontacter, malgré la présence de ses coordonnées (téléphone et adresse électronique) sur les avis de passage. Le rôle du commissaire de justice, en tant que « garant des conditions très encadrées »⁴ du cadre légal de la procédure, ne leur est à aucun moment apparu de manière explicite.

Un locataire a indiqué qu'une clarification préalable du rôle des intervenants avant le rendez-vous faciliterait considérablement la gestion de son impayé. Un autre a regretté l'absence d'explications claires quant aux démarches pouvant être entreprises et aux professionnels concernés pour chacune d'elles. Les locataires les plus jeunes, notamment les primo-locataires, semblent particulièrement sensibles à ce problème. Par ailleurs, l'un d'eux a reconnu ignorer le rôle concret d'un travailleur social et ne pas savoir comment initier une démarche de prise de rendez-vous.

Il semblerait que la communication autour de la prévention des expulsions locatives présuppose un niveau de connaissance du rôle des acteurs auquel nombre de locataires n'ont pas accès. Cette inadéquation entre le niveau de connaissance supposé des locataires et leur compréhension réelle peut engendrer de la frustration et constituer un frein à l'identification du professionnel le plus adapté à leur situation.

- L'aller-vers, une réponse concrète aux difficultés d'identification des acteurs

« Je voudrais que quelqu'un me tende la main. Ça fait plaisir, de pouvoir parler à quelqu'un. Je suis quelqu'un qui aime bien voir les gens en face. »

Monsieur est locataire dans le privé, vit seul. En arrêt maladie, il n'a pas touché la complémentaire de son employeur. Il a été licencié depuis. Stade de l'assignation.

« Qu'on vienne vers vous et qu'on nous informe et qu'on nous conseille. Votre collègue m'a parlé de beaucoup de choses [l'assistante sociale de l'UDAF avec qui elle a réalisé son DSF]. »

Couple de locataires dans le public avec un enfant à charge. Après un accident, Monsieur a été en arrêt maladie longue durée. Ils vivent uniquement avec le salaire de Madame. Stade de l'assignation.

⁴Site officiel des commissaires de justice, page « L'expulsion locative », consultée via <https://commissaire-justice.fr/faire-executer-une-decision-de-justice/expulsion-locative/> en mars 2025.

« Personne ne vient taper à la porte, on est livrés à nous-mêmes. Entre mon boulot et ma vie personnelle, la vie est bien remplie. »

Madame est locataire dans le privé. Elle a un enfant à charge. Elle a obtenu des délais de paiement auprès du juge, or la perte d'un chèque par l'agence gestionnaire a conduit à la caducité du plan d'apurement. Stade du commandement de quitter les lieux.

L'équipe mobile de prévention des expulsions locatives (EMPEX) est un des dispositifs « d'aller-vers » déployés sur la région Auvergne Rhône-Alpes. Son but est de repérer et d'aller vers les locataires en situation d'impayé, inconnus des services sociaux ou ayant décliné leurs mises à disposition, afin d'éviter l'aggravation de la dette locative et d'accompagner le traitement des situations. Une personne a bénéficié de l'aide de l'EMPEX et en a été très reconnaissante :

« L'équipe mobile m'a beaucoup aidée. C'est elle qui m'a conseillé de faire un DALO [Droit au logement opposable], il n'a pas abouti, la proposition ne correspondait pas. »

Madame est locataire dans le public. Elle a des enfants à charge et par son métier d'assistante maternelle, elle a besoin d'un logement suffisamment grand et dans un quartier attractif. Au moment de l'entretien, elle touche le RSA mais trouve que son loyer est trop cher. Stade amiable.

Dans le parc public, en dehors des quittances et courriers de relance, certains bailleurs prennent l'initiative de contacter les locataires par courriel, téléphone ou SMS afin de proposer un plan d'apurement. Cette démarche d'aller-vers, généralement bien perçue par les locataires, reste néanmoins moins courante dans le parc privé, et dans certains cas lorsque le logement est géré par une agence immobilière. Toutefois, certaines personnes interrogées rapportent des difficultés à établir ou à maintenir ce contact. Elles mentionnent notamment des menaces de poursuite de la procédure ou des refus de rendez-vous de la part du bailleur en l'absence de reprise du paiement du loyer courant ou du respect du plan établi.

Enfin, pour certains locataires, l'assistante sociale joue un rôle d'intermédiaire essentiel dans la négociation d'un plan d'apurement et le maintien du dialogue avec le bailleur.

« Du moment que j'aurais eu mon bailleur, on aurait pu discuter, on aurait pu trouver une solution au lieu d'aller au tribunal. C'est vraiment difficile de voir avec votre bailleur. Vous les appelez, vous tombez sur le secrétariat qui dit qu'ils vont laisser un message puis rien. J'ai appelé plusieurs fois, j'ai jamais eu le service de recouvrement. Je laissais des messages avec mes coordonnées. Dans le message du tribunal, ils disaient que je ne faisais pas attention aux courriers. A chaque fois j'appelais l'huissier c'était la même réponse : il faut appeler le bailleur pour trouver une solution. »

Madame est locataire dans le public. Elle a un enfant à charge. Elle a eu une baisse de revenus pendant deux mois ayant un emploi en insertion. Stade de l'assignation.

- La communication par courrier : un canal parfois peu efficace face à la complexité des situations

La majorité des locataires engagés dans une procédure d'expulsion, en cours ou avancée, ne se souvient pas avoir reçu les courriers officiels envoyés par divers organismes institutionnels (les services de l'État, le Département, etc). Les entretiens ne permettent pas de déterminer clairement si ces courriers ont été ignorés, oubliés ou simplement jamais identifiés comme importants. Rares sont les locataires ayant été en mesure de mentionner précisément ces courriers ou d'identifier les administrations émettrices.

« Rien ne m'aurait fait ouvrir mon courrier. J'estime qu'il y a trop d'expéditeurs et de courriers différents, rien ne semble important. J'aurais préféré recevoir un coup de téléphone, de la part de mon bailleur, pour qu'il me propose un rendez-vous dès mes premiers impayés. Ça m'aurait fait réagir. »

Madame est locataire dans le parc public. Elle vit seule et est sans activité, elle avait démarré une formation pour se reconvertir mais a dû y mettre fin après un mois sans revenu. Stade du jugement.

Les courriers qui semblent le plus marquer les locataires sont ceux émanant du bailleur, les avis de passage des commissaires de justice ainsi que, le cas échéant, ceux adressés par les tribunaux. Bien que ces documents soient globalement davantage lus et mieux identifiés que ceux provenant d'autres administrations, la majorité des locataires interrogés déclare avoir dû chercher la signification de certains termes juridiques pour en comprendre le contenu. Plusieurs ont également sollicité une aide extérieure pour en saisir pleinement le sens.

- Le soutien juridique : un pilier essentiel du parcours des locataires en difficulté

Lors des entretiens menés en Isère auprès des personnes venues à un rendez-vous DSF à l'UDAF, aucune n'avait connaissance de l'ADIL. Leur participation a été motivée par un courrier de l'UDAF ou par la recommandation de leur assistante sociale. Toutes ont rencontré directement le commissaire de justice, mais pour certaines, l'échange a pu sembler trop court. L'une d'elles a notamment exprimé son regret de ne pas avoir reçu davantage d'explications.

« J'aurais aimé être guidée par une personne de loi qui m'explique : vous avez fait ça, vous devez faire ça. L'huissier est venu en force avec son papier, il ne s'est pas assis, il est pas entré, il a rien dit juste le commandement de payer. »

Madame est locataire dans le public, elle vit seule et est retraitée. L'origine de ses impayés réside selon elle dans un enchaînement de dépenses imprévues et des difficultés budgétaires. Stade de l'assignation.

Sur l'ensemble des entretiens, un quart des personnes dit avoir eu un échange avec le commissaire de justice et comme principal conseil de convenir d'un plan d'apurement avec leur bailleur. Des conseils malgré tout bienvenus quand le contenu des actes est difficile à comprendre.

« Déjà le cerveau est plein. On comprend pas, on a la tête qui tourne. On sait pas beaucoup parler, on comprend pas. [...] L'huissier nous a dit de nous arranger avec le bailleur pour convenir d'un plan d'apurement. »

Couple de locataires dans le public. Monsieur travaillait à son compte dans le bâtiment. Après une opération qui a mal tourné, il ne peut plus travailler dans ce domaine. Madame fait des ménages mais ne touche pas suffisamment pour couvrir leurs dépenses. Stade de l'assignation.

D'autres locataires mettent en avant le fait qu'il est important d'avoir un soutien pour comprendre que leur situation n'est pas irrémédiable. Ainsi, trois locataires déclarent :

« Ce n'était pas clair, vous savez les termes juridiques, c'est pas évident à lire et à comprendre. »

Madame est locataire dans le public, elle vit seule et est retraitée. L'origine de ses impayés réside selon elle dans un enchaînement de dépenses imprévues et des difficultés budgétaires. Stade de l'assignation.

« Le mot "juridique" sonne comme une condamnation. Or la justice n'est pas seulement contre vous. »

Monsieur est locataire dans le public. Il vit seul et est sans activité. Stade de l'assignation.

« J'ai réagi dès que j'ai reçu le premier document. Le commandement de payer ma dette. J'avais du mal à comprendre ce que je devais faire et comment m'y prendre. Du coup j'ai été jusqu'au cabinet d'huissiers pour avoir des explications. Il m'a bien renseigné mais je l'ai trouvé un peu froid, il n'avait pas beaucoup de sympathie à mon égard mais il a été très complet dans ses explications. Ça m'a bien aidé, puis il m'a envoyé chez vous [à l'ADIL] et votre collègue m'a aussi bien aidé à comprendre. Mais bon je n'étais pas en grande difficulté, j'allais régler rapidement ma dette. »

Monsieur est locataire dans le parc privé, il vit seul. Son entreprise a fait faillite à la suite de son hospitalisation. Il a pu retrouver du travail en tant qu'intérimaire en Suisse. Stade du commandement de payer.

Ces différents témoignages reflètent avant tout une compréhension insuffisante de la procédure et de son déroulement :

« Ma grand-mère était persuadée qu'une personne âgée ne pouvait se faire expulser. »

La petite fille d'une locataire ayant répondu à l'enquête à la place de cette dernière. Au moment de l'entretien, sa grand-mère se retrouve à quelques jours d'une expulsion. Elle était pourtant suivie par une assistante sociale de manière annuelle. Sa petite-fille regrette qu'aucun membre de sa famille n'ait été alerté de la situation.

« Je pensais être expulsée au bout des deux mois de délai en cas de non-paiement de la dette. »

Madame est locataire dans le public. Elle vit seule avec un enfant à charge. Elle a contracté plusieurs dettes dont une de loyer à la suite d'un mi-temps thérapeutique. Stade du commandement de payer.

Pour le reste des personnes interrogées, certaines ont reçu un courrier ou un avis de passage, tandis que d'autres se sont simplement vu remettre l'acte, sans véritable échange avec la personne chargée de la remise. Plusieurs d'entre elles soulignent un manque de compréhension quant à la portée de cet acte :

« J'aurai eu besoin de comprendre la procédure, le rôle de l'huissier, il n'a jamais mentionné la suite de la procédure, il n'a pas parlé d'audience. [...] Je l'ai eu au téléphone, il m'a pas expliqué la procédure et ce que je risquais, il m'a dit de voir avec mon bailleur pour un arrangement. »

Madame est locataire dans le public. Elle a un enfant à charge. Elle a eu une baisse de revenus pendant deux mois ayant un emploi en insertion. Stade de l'assignation.

- Des personnes mobilisées mais désorientées face aux démarches, et qui ne se souviennent pas toujours des conseils reçus

De la même façon que le rôle des acteurs de la Prévention des Expulsions (PEX) semble insuffisamment clair pour les usagers, comme mentionné précédemment, certains témoignages mettent en évidence l'absence d'un cadre explicite des démarches à mener. Selon eux, un accompagnement structuré, étape par étape, contribuerait à atténuer le sentiment d'être submergé par la multiplicité des contacts avec des partenaires différents.

Une locataire interrogée pour cette étude, environ un mois après sa rencontre avec une juriste de l'ADIL, peinait à se souvenir du contenu de son entretien. Elle ne se souvenait plus exactement de la nature de l'audience à laquelle la juriste l'avait incitée à se rendre (audience de constat de résiliation de bail ou de contestation de son dossier de surendettement).

Une autre locataire partage également ce constat. Interrogée sur ce que lui a apporté son échange avec un juriste de l'ADIL, elle met en avant la complexité des démarches et la facilité à s'y perdre :

Par ailleurs, la majorité des consultations menées avec les partenaires de la prévention des expulsions locatives s'achève sans qu'un récapitulatif écrit des conseils prodigués ne soit remis au locataire. Cette absence semble avoir un impact négatif sur un certain nombre d'entre eux, tant pour les personnes dont le français n'est pas la langue maternelle que pour celles peu familières du vocabulaire juridique et administratif.

« Je l'ai fait moi-même d'appeler les organismes, j'ai laissé des messages, et je ne me souvenais plus qui j'avais appelé et qui me rappelait. J'avoue, j'en ai eu tellement des coups de fil que je sais plus du tout... »

Madame est locataire dans le public, seule avec enfants à charge. Auxiliaire de vie en arrêt maladie. Stade amiable.

« J'ai contacté beaucoup d'organismes. J'ai l'impression de nager. Je ne comprends pas forcément tout. »

Madame est locataire dans le public. Elle vit seule avec un enfant à charge. Elle a contracté plusieurs dettes dont une de loyer à la suite d'un mi-temps thérapeutique. Stade du commandement de payer.

- Un parcours sans difficulté d'accès à l'information pour une partie des usagers

Les constats précédents mettent en lumière des manquements ou des besoins dans le parcours des personnes interrogées. Cette partie de l'étude vise à montrer que malgré des difficultés, beaucoup de personnes sont parvenues à trouver des informations utiles dans leurs recherches ou à se mobiliser relativement plus tôt. Plusieurs personnes ont rapporté avoir trouvé rapidement le numéro « SOS Loyer impayé⁵ » et l'ADIL de leur département, gage d'un bon référencement de certains sites internet.

D'autres ont eu le réflexe de se déplacer en mairie ou de reprendre rendez-vous avec leur assistante sociale, conscients des risques et des enjeux de la procédure.

Certains des locataires, confrontés aux premiers impayés, ont donc le réflexe de la mobilisation proactive en allant chercher de l'aide ou des renseignements rapidement. Ces personnes ne présentent pas de « phobie administrative » et, pour la plupart, elles parviennent, malgré certaines difficultés, à lire et comprendre l'essentiel d'un acte de justice. Comme l'admet un locataire :

« Les solutions ne sont pas difficiles à trouver, comme je vous disais, je suis habitué à trouver des infos et lire mais c'est pas à la portée de tout le monde. »

Monsieur est locataire dans le public. Ses impayés sont dus à une baisse de ressources avec l'enchaînement de petits boulots à la suite d'une perte d'emploi. Au moment de l'entretien, il a retrouvé du travail. Stade de l'assignation.



⁵ 0 805 160 075 : Numéro vert - appel et service gratuit (du lundi au vendredi), depuis un téléphone fixe ou mobile.

Typologie des ménages menacés d'expulsion

L'analyse des témoignages recueillis - dont plusieurs extraits figurent dans cette étude - a permis d'établir une typologie des ménages fondée sur les réactions qu'ils adoptent face aux premières situations d'impayés.

La catégorisation des comportements observés s'est révélée complexe, car elle regroupe souvent des personnes aux parcours très divers, dont les réactions sont bien plus nuancées que ne le laisse supposer une typologie figée.

Parmi les 90 ménages interrogés, 5 profils types apparaissent :

- Les « mobilisés mais désorientés » : ils ne comprennent pas les enjeux de la procédure et se noient dans la multitude d'informations et d'acteurs rencontrés. Nous avons estimé que 19 ménages enquêtés relevaient de cette catégorie.
- Les « autonomes » : ils comprennent les enjeux de la procédure. Ils se mobilisent en cherchant des solutions, pensent pouvoir régler leurs difficultés seuls (parfois à tort), sans avoir recours aux services sociaux. Nous avons estimé que 26 ménages enquêtés relèvent de cette catégorie.
- Les « en déni » : passifs, ils minimisent les enjeux et les conséquences le plus longtemps possible. Nous avons estimé que 19 ménages enquêtés relevaient de cette catégorie.
- Les « proactifs » : rapidement après l'apparition des premières difficultés, ils se renseignent et cherchent de l'aide (notamment auprès des services sociaux) puis vont tenter de mettre en œuvre les solutions proposées. Nous avons estimé que 13 ménages enquêtés relevaient de cette catégorie.
- Les « conflictuels » : le non-paiement du loyer constitue, pour eux, un levier du rapport de force avec le bailleur ou une conséquence. Nous avons estimé que 9 ménages enquêtés relevaient de cette catégorie.

Quelques cas particuliers échappent à cette catégorisation. Il s'agit notamment de situations où le locataire ignorait l'existence de l'impayé et de la procédure, parfois dissimulés par le conjoint ou l'ex-conjoint. Ainsi, au sein de notre corpus, 4 ménages ont été considérés comme « inclassables » selon notre typologie.

Il convient tout d'abord de souligner que ces catégories, bien que structurantes, restent intrinsèquement poreuses : une même personne peut en effet se retrouver successivement ou simultanément dans plusieurs d'entre elles au cours de son parcours. Néanmoins, cette typologie permet d'identifier des tendances récurrentes et offre un cadre analytique utile pour repenser les modalités d'information et d'accompagnement des locataires confrontés à la menace d'expulsion.

Un premier constat majeur, issu de l'analyse croisée des témoignages recueillis, est la grande diversité des situations rencontrées et des profils des ménages concernés. Cette diversité rend illusoire toute approche uniforme en matière d'accompagnement. En conséquence, les dispositifs d'information et de soutien doivent impérativement être conçus de manière différenciée et individualisée, afin de répondre de façon pertinente aux besoins spécifiques de chaque locataire. Une telle personnalisation des interventions apparaît comme un levier essentiel pour améliorer l'efficacité des dispositifs de prévention des expulsions locatives et pour renforcer l'accessibilité des démarches juridiques et administratives.

Pistes de travail

Les difficultés et les écueils rencontrés par les locataires interrogés font écho à ceux relevés par les études menées depuis une dizaine d'années. Cependant, les politiques préventives mises en place depuis (notamment l'aller-vers) parviennent à atteindre leur cible et rencontrent un certain succès auprès de leurs bénéficiaires. Or, faute de moyens humains et financiers supplémentaires, ces politiques ne se généralisent pas toujours à tous les profils de locataires en difficulté ni à l'ensemble des territoires.

Le nombre de procédures d'expulsion augmente chaque année au niveau national depuis la fin de la crise COVID (24 556 expulsions locatives ont eu lieu en 2024, soit 29 % de plus qu'en 2023, 19 023 ménages ont été expulsés en 2023 soit 17% de plus qu'en 2022⁶), tendance confirmée au niveau de la région AuRA. Dans ce contexte, il nous est apparu important de proposer des pistes de travail répondant aux constats exposés précédemment. L'accès à l'information étant un enjeu majeur dans cette étude, il a été choisi de mettre en lumière des initiatives de communication.

- **Communication sur la nécessité du conseil juridique**

En cas d'impayé de loyer, consulter un juriste n'est pas le premier réflexe des locataires. Pourtant la procédure d'expulsion et ses enjeux sont souvent mal compris. C'est pourquoi, accroître la visibilité des ADIL et du numéro vert « SOS Loyers impayés » auprès du grand public apparaît essentiel. Un parcours d'expulsion s'inscrit dans une procédure judiciaire complexe, rythmée par des délais et des conséquences à chaque étape. Par conséquent, s'informer auprès d'un juriste pour en maîtriser le déroulement est primordial et complémentaire de tout accompagnement social.

<p>Renforcer la communication des ADIL</p>	<p>Détails : Renouveler et renforcer la diffusion des brochures et vidéos présentant le rôle de l'ADIL en appuyant sur sa mission de conseil neutre et gratuit.</p> <p>Exemples de partenaires potentiels à associer : Partenaires de la PEX Maisons France Services, Missions Locales, France Travail, Fonds d'Action Sociale pour le Travail Temporaire (FASTT), entreprises disposant d'un service social et services sociaux des hôpitaux (pour prendre en compte les locataires faisant face à des problématiques liées à la santé).</p>
---	---

⁶Communiqué de presse du Gouvernement du 05/05/2025 intitulé Réunion de l'Observatoire national des impayés de loyer et de charges locatives : Valérie Létard mobilise les acteurs pour mieux accompagner les ménages fragiles. Consulté en ligne : [4https://www.ecologie.gouv.fr/presse/reunion-lobservatoire-national-impayes-loyer-charges-locatives-valerie-letard-mobilise](https://www.ecologie.gouv.fr/presse/reunion-lobservatoire-national-impayes-loyer-charges-locatives-valerie-letard-mobilise)

Communiqué de presse de La Fondation pour le logement du 31/03/2025 intitulé Fin de la trêve hivernale : 24 000 expulsions locatives, une hausse record. Consulté en ligne [4Site officiel des commissaires de justice](https://www.commissaire-justice.fr/la-fondation-pour-le-logement), page « L'expulsion locative », consultée via <https://commissaire-justice.fr/faire-executer-une-decision-de-justice/expulsion-locative/> en mars 2025, le 22/05/2025.

- Communication sur la nécessité du conseil juridique (suite)

<p>Normaliser l'utilisation du numéro « SOS Loyers impayés » (0 805 160 075)</p>	<p>Détails : Peu connu du grand public, le numéro vert « SOS Loyers impayés » gagnerait à devenir un réflexe pour les locataires en difficulté et un point d'entrée évident en cas d'impayés. Renforcer sa visibilité contribuerait à l'inscrire durablement dans la conscience collective. Cette communication pourrait être portée au niveau local, par exemple en sollicitant les communes pour une diffusion à destination du grand public : panneaux lumineux municipaux, campagne d'affichage dans les lieux recevant du public, publication dans les bulletins municipaux, etc. Les campagnes d'informations pourraient être relancées périodiquement chaque année au moment de la fin de la trêve hivernale.</p> <p>Exemples de partenaires potentiels à associer : Association des maires de France (AMF), ADIL, communes, la région, les copilotes des PDALHPD, les associations de locataires.</p>
---	---

- Communication auprès des locataires en procédure d'expulsion

L'enquête a révélé que les moyens de communication actuels n'atteignent pas forcément leurs objectifs. C'est notamment le cas des courriers, dont l'impact est limité. En effet, envoyés en grand nombre par des expéditeurs différents, ils sont généralement peu lus et souvent mal compris. Afin de faciliter leur compréhension et le contact avec le locataire, il pourrait être envisagé de :

<p>Recenser et réécrire les courriers « officiels » envoyés aux locataires en procédure d'expulsion pour les rendre plus accessibles à tous</p>	<p>Détails : La langue et le langage pouvant être des obstacles à la compréhension des courriers, ceux-ci pourraient être mis à disposition dans une version FALC (facile à lire et à comprendre) et dans un panel de langues étrangères stratégiques. L'accès à ces versions se ferait au moyen d'un QR code apposé sur les courriers, renvoyant vers une base de données.</p> <p>Exemples de partenaires potentiels à associer : Les services de l'Etat (DDETS/DDETSPP, préfecture et sous-préfectures), les services sociaux et les bailleurs sociaux. Traducteurs FALC et de langues étrangères, consulats, ambassades.</p>
--	---

- Communication auprès des locataires en procédure d'expulsion (suite)

<p>Créer une identité visuelle unique pour la communication officielle PEX</p>	<p>Détails :</p> <p>Une identité visuelle commune, apposée directement sur les courriers adressés aux locataires, faciliterait leur identification et limiterait leur rejet avant lecture. Pour éviter toute stigmatisation, elle serait présente sur le contenu du courrier, et non sur l'enveloppe.</p> <p>Cette identité visuelle pourrait concerner les courriers envoyés par les services de l'Etat, les services sociaux et les équipes mobiles (EMPEX).</p> <p>Exemples de partenaires potentiels à associer :</p> <p>Les services de l'Etat (DDETS/DDETSPP, préfectures et sous-préfectures), Départements, CCAS, métropoles, structures porteuses d'équipes mobiles (EMPEX).</p> <p><i>Par exemple : l'EMPEX du Puy-de-Dôme communique en tant que « Equipe Mobile de Prévention des Expulsions », et non au nom de l'UDAF, association porteuse du dispositif.</i></p>
<p>Recourir à l'envoi de SMS pour relancer les locataires et pour les mises à disposition</p>	<p>Détails :</p> <p>De nombreux locataires expriment le souhait d'une communication plus souple à leur égard. L'envoi de SMS, notamment pour les relances ou la mise en relation avec les professionnels de la PEX, pourrait répondre à cette attente.</p> <p>Cela reste néanmoins conditionné à l'accès au numéro de téléphone du locataire. En principe, ce contact devrait être transmis par les commissaires de justice, conformément à la loi visant à protéger les logements contre l'occupation illicite*. Toutefois, le transfert automatique de ces informations à la CCAPEX n'est pas encore opérationnel, faute de parution des décrets d'application.</p> <p>Exemples de partenaires potentiels à associer :</p> <p>Les partenaires de la PEX qui accompagnent directement les locataires en expulsion (travailleurs sociaux, juristes, etc.), DDETS, Commissaires de justice.</p> <p><i>Par exemple : dans le cadre de l'EMPEX, l'ADIL 75 et la Ville de Paris ont automatisé l'envoi de SMS pour se mettre à disposition des locataires en difficulté.</i></p>

*Loi n° 2023-668 visant à protéger les logements contre l'occupation illicite, JORF n°0173 du 28 juillet 2023 Texte n°1

• Outils à destination des locataires en impayé

Les locataires pourraient aussi accéder à des outils innovants facilitant leur compréhension de l'accompagnement disponible lors d'une procédure d'expulsion.

<p>Joindre une fiche d'information recensant les principaux contacts utiles de la PEX aux documents remis par les commissaires de justice.</p>	<p>Détails :</p> <p>Le passage du commissaire de justice constitue un moment clé pour informer le locataire sur la procédure engagée. Cependant, en l'absence de ce dernier et sans initiative de sa part pour contacter l'étude, une information complète ne peut lui être transmise. Cela peut contribuer à éloigner le locataire de la réalité de la procédure judiciaire lancée à son encontre. L'ajout d'un document orientant vers les partenaires de la PEX, permettrait au locataire de réagir plus tôt. Celui-ci pourrait être proposé aux commissaires de justice qui pourraient le diffuser en même temps qu'ils signifient le commandement de payer (CDP).</p> <p>Exemples de partenaires potentiels à associer :</p> <p>Commissaires de justice.</p> <p><i>Par exemple : au titre de la Charte de Prévention des Expulsions de l'Isère, les commissaires de justice s'engagent « à diffuser au propriétaire et au locataire une information relative à l'accès aux droits en même temps que le commandement de payer ». Un document d'informations, diffusé dans des conditions variables, existe en Haute-Loire et dans le Cantal. Une ébauche d'une fiche d'informations commune à la région AuRA a été réalisée, mais n'est pas déployée dans tous les départements.</i></p>
<p>Mettre en place un passeport de la procédure d'expulsion à destination des locataires</p>	<p>Détails :</p> <p>Les locataires engagés dans une procédure d'expulsion peinent à se souvenir des conseils reçus des différents partenaires de la PEX rencontrés. Sous la forme d'une pochette, ce « passeport » permettrait de rassembler et d'organiser les documents et comptes rendus de chaque rendez-vous (social, juridique, etc.). Il ferait aussi office de mémo, rappelant les étapes de la procédure et leur chronologie. Des contacts utiles ainsi que des recommandations y seraient également regroupés, pour mieux accompagner le locataire tout au long du parcours. Les partenaires de la PEX amenés à recevoir des locataires en procédure d'expulsion pour les conseiller (travailleurs sociaux et juristes) pourraient leur remettre ce passeport.</p> <p>Exemples de partenaires potentiels à associer :</p> <p>Départements, CCAS, Action Logement Services, ADIL, UDAF.</p> <p><i>Par exemple : le département du Gard a développé un document similaire qui est disponible pour chaque consultant d'un service social ou de l'ADIL.</i></p>

- Outils à destination des partenaires

Les travailleurs sociaux sont des partenaires clés de la prévention des expulsions locatives. Cependant, la prévention des expulsions n'est qu'une partie des nombreux domaines dans lesquels ils peuvent accompagner une personne. Permettre aux travailleurs sociaux de mieux s'approprier la procédure d'expulsion et les mesures de PEX serait à l'avantage des locataires.

Organiser des formations à destination des travailleurs sociaux accompagnant des locataires à risque d'expulsion

Détails :

Les travailleurs sociaux qui peuvent être amenés à accompagner des locataires à risques d'expulsion ont besoin d'être formés de manière continue (notamment pour être au fait des changements législatifs et administratifs de la procédure d'expulsion). Il s'agirait de leur présenter le fonctionnement juridique de la procédure d'expulsion, mais également le fonctionnement local des administrations et du réseau des partenaires de la PEX.

Exemples de partenaires potentiels à associer :

Tous les travailleurs sociaux pouvant être amenés à recevoir un locataire en difficulté pour se maintenir dans son logement. Par exemple : La formation continue des travailleurs sociaux fait partie de la feuille de route des chargés de mission PEX. Dans la Drôme, la CMPEX organise fréquemment des séances de formation à destination des travailleurs sociaux incluant des sessions de « jeux de rôle » pour la prise en main des nouveaux outils. Dans le Puy-de-Dôme, des formations à destination des travailleurs sociaux avaient été menées au moment de la mise en place du DSF.

En Isère, l'ADIL et la métropole de Grenoble ont conçu une formation qui met en perspective les dimensions juridiques de la procédure et les interventions sociales correspondantes à chaque étape.



- Outils à destination des partenaires (suite)

<p>Création d'un kit pour les travailleurs sociaux</p>	<p>Détails :</p> <p>Pour faciliter la prise en charge des locataires à risque d'expulsion, un kit de la PEX pourrait être proposé aux travailleurs sociaux. Il permettrait d'homogénéiser le traitement des ménages quel que soit le degré de maîtrise de la procédure du travailleur social. Il recenserait entre autres les dispositifs mobilisables et démarches à entreprendre en prévention et au cours d'une procédure d'expulsion, un arbre de décision sur la plus-value d'une procédure de surendettement et des exemples de courriers.</p> <p>Cela pourrait également légitimer la position du travailleur social lorsqu'il évoque des solutions susceptibles d'être mal accueillies par le locataire, telles que le dépôt d'un dossier de surendettement.</p> <p>Exemples de partenaires potentiels à associer :</p> <p>ADIL, services sociaux.</p> <p>Par exemple : l'ADIL de Loire Atlantique et l'ADIL de la Somme ont créé des kits pour les travailleurs sociaux de leur département. Un projet similaire est en cours en Haute-Savoie.</p>
<p>Création d'un annuaire de partenaires de la PEX et administratifs</p>	<p>Détails :</p> <p>Même pour les professionnels, il peut être difficile de contacter directement les bons interlocuteurs, qu'il s'agisse d'autres partenaires ou de services administratifs. Mettre à leur disposition un répertoire de contacts directs faciliterait le suivi des situations d'expulsion complexes et limiterait le travail en silo dans l'accompagnement des locataires. Ce répertoire pourrait être mis à disposition dans le cadre des futures Chartes de prévention des expulsions locatives, devant être mises à jour après la publication des décrets d'application de la loi contre l'occupation illicite des logements.</p> <p>Exemples de partenaires potentiels à associer :</p> <p>Tous les partenaires de la PEX</p>

CONCLUSION

La mise en œuvre de ces pistes d'amélioration nécessite une mobilisation coordonnée, à plusieurs niveaux, de l'ensemble des acteurs engagés dans la prévention des expulsions.

Selon la nature des sujets abordés, une intervention au niveau départemental ou infra-départemental peut s'avérer appropriée, notamment lorsqu'il s'agit de mobiliser les acteurs de terrain au plus près des réalités locales ou de répondre à des spécificités territoriales. La révision en cours des chartes départementales de prévention des expulsions constitue ainsi une occasion pour consolider les partenariats existants et initier de nouveaux engagements partagés.

Toutefois une approche régionale trouve son intérêt dans la mesure où certaines politiques publiques sont conçues et déployées à cette échelle, à l'image de la stratégie interministérielle pour la jeunesse. De plus, la structuration régionale de certains intervenants — comme les commissaires de justice — plaide pour une coordination opérationnelle adaptée. L'échelle régionale offre en outre des opportunités d'optimisation, tant en matière de mutualisation des ressources que de diffusion d'une culture commune, notamment par le biais d'outils partagés et de campagnes d'information cohérentes.

Il est donc essentiel d'adopter une approche articulée entre ces différents niveaux, permettant souplesse et réactivité dans la mise en œuvre des actions.

Les ADIL, identifiées par la DIHAL comme antennes territoriales de la prévention des expulsions, s'inscrivent en appui des acteurs locaux et régionaux mobilisés dans ce domaine. Elles mettent à disposition leur expertise juridique et leur connaissance des réalités territoriales pour contribuer, dans la mesure de leurs moyens, à la cohérence et au suivi des actions engagées. Habitues au travail partenarial et fortes de leurs chargés de mission Prévention des Expulsions Locatives, elles peuvent participer à l'animation des dynamiques locales aux côtés des collectivités, services de l'État et associations.



Annexe : Grille d'entretien

Objectif de l'enquête

Comprendre les leviers de mobilisation ou de non-mobilisation des locataires en impayé de loyer.

Méthodologie

Entretien semi-directif : permet de recueillir des informations qualitatives. Le principe consiste à suivre le déroulement de la pensée de l'interlocuteur tout en structurant son discours autour de thèmes préalablement identifiés (guide ci-dessous). L'enquêteur a toujours en tête les réponses qu'il souhaite obtenir mais ne les induit pas. Son objectif est de faire émerger auprès de son interlocuteur des éléments de compréhension de sa situation.

Présentation à dire au consultant

Je suis [...], je suis [chargée de mission/juriste] à l'ADIL de [...] l'agence départementale d'information sur le logement. J'interroge les personnes qui ont été confrontées à des difficultés pour payer leur loyer afin de recueillir leur point de vue et leurs besoins en termes d'aide. L'objectif final est d'améliorer nos actions d'information pour mieux orienter les gens qui se trouveraient dans votre situation. Votre retour d'expérience nous est donc précieux pour aider d'autres personnes.

Je voulais vous préciser que cet entretien est totalement confidentiel et anonyme, et que je ne transmettrai ni votre nom ni vos coordonnées à personne. Vous pouvez donc être tranquille et me parler librement de ce qui vous est arrivé.

Etes-vous d'accord pour répondre à cette enquête ?

Avez-vous des questions avant de commencer ?

Vous avez sûrement exposé votre situation avec mon/ma collègue, mais est-ce que vous voulez vous présenter pour commencer ?

1. Qu'est-ce qui a fait qu'à un moment vous n'avez pas pu payer votre loyer ?

Eléments à recueillir :

- Logement : type de parc privé/public, gestion directe ou agence immobilière
- Situation familiale
- Date début de l'impayé
- Circonstances ayant conduit à l'impayé
- Montants de l'impayé, du loyer et des ressources

2. (Au premier impayé)/Lors de cette difficulté qu'avez-vous fait ?

Eléments à recueillir :

- Première réaction
- Est-ce le premier impayé ?
- Si recherche de solutions ou de l'aide
- Contact avec le bailleur/agence gestionnaire et si une procédure amiable a pu être discutée

Si la personne a recherché des solutions ou demandé de l'aide :

2.1. Quand avez-vous commencé à chercher ?

2.2. Quel(s) type(s) de solutions avez-vous cherché ?

- Aides financières, matérielles, des explications, des conseils.

2.3. Après de qui avez-vous cherché des solutions ?

- Organismes (Action Logement, ADIL, Caf, CCAS, Mairie, France Travail, etc.), entourage, internet, employeur.
- Comment la personne en a eu connaissance

2.4. Cela vous a-t-il aidé ?

Si la personne n'a pas recherché de solutions ou demandé de l'aide :

2.1. Avec le recul, que feriez-vous / vers qui vous tourneriez-vous en priorité ?

3. En général, quand vous cherchez quelque chose, où allez-vous ? Et dans le cas d'un impayé ?

- Quel est son comportement lorsqu'il cherche des infos
- Si internet : avoir un exemple de mots clés et du résultat obtenu
- Si affiches, flyers : à quel endroit ont-ils été vus ?
- Si déplacement : vers quel point ou lieu ressource
- Si bouche-à-oreille, entourage

4. Avez-vous reçu des courriers ?

- Types de courriers
- Leur provenance, leur réception

4.1. Les avez-vous lus ?

Si oui

4.1.1. Les courriers étaient-ils compréhensibles ?

- La personne a-t-elle compris le contenu, risques

4.1.2. Avez-vous eu besoin de l'aide d'un proche ou d'un professionnel pour comprendre le contenu ?

Si non

4.1.1. Qu'est-ce qui vous ferait ouvrir un courrier ?

- Type d'expéditeur
- Une aide extérieure pour le lire
- Fond et forme du courrier

5. Avez-vous eu des contacts avec des professionnels du logement ?

- Quel(s) professionnel(s)
- A l'initiative du locataire ou du professionnel
- Difficulté ou non à entrer en contact/à se rencontrer
- S'il n'a pas eu de contact, savait-il qu'il pouvait se tourner vers des travailleurs sociaux, juristes, commissaires de justice, avocat ?

6. Avez-vous eu l'impression d'avoir été écouté et bien orienté ?

- Aides ou solutions proposées, explications données
- Suffisance de l'aide

7. Finalement, qu'est-ce qui était le plus important pour vous après ce premier impayé ?

- Comprendre la procédure encourue
- Trouver des solutions/arrangement avec le bailleur
- Être conseillé/accompagné
- Obtenir une aide financière immédiate
- Stabiliser votre situation personnelle/familiale/professionnelle, etc.

8. D'une manière générale, est-il difficile de trouver des renseignements, des solutions ou de l'aide ?

Si oui

8.1. Que vous a-t-il manqué ?

- Un lieu, aller-vers, accompagnement, etc.

9. Comment aimeriez-vous recevoir de l'aide, des explications ou des solutions ?

10. Avez-vous quelque chose à ajouter ou que vous souhaiteriez partager ?

Si au cours de l'entretien les éléments ci-dessous n'ont pas été évoqués ou ne peuvent se déduire, demander s'il est possible de les interroger sur :

- Leur âge
- Leur profession
- Leur composition familiale
- Le stade de la procédure

Fin de l'enquête

9 ADIL présentes sur le territoire d'Auvergne-Rhône-Alpes

15 centres - 76 permanences - 92 collaborateurs

ADIL de l'Ain

34 rue Général Delestrain
01000 Bourg en Bresse
Tel 04 74 21 82 77
www.adil01.org

ADIL de l'Allier

4 rue Refembre
03000 Moulins
Tel 04 70 20 44 10
www.adil03.org

ADIL de la Drôme

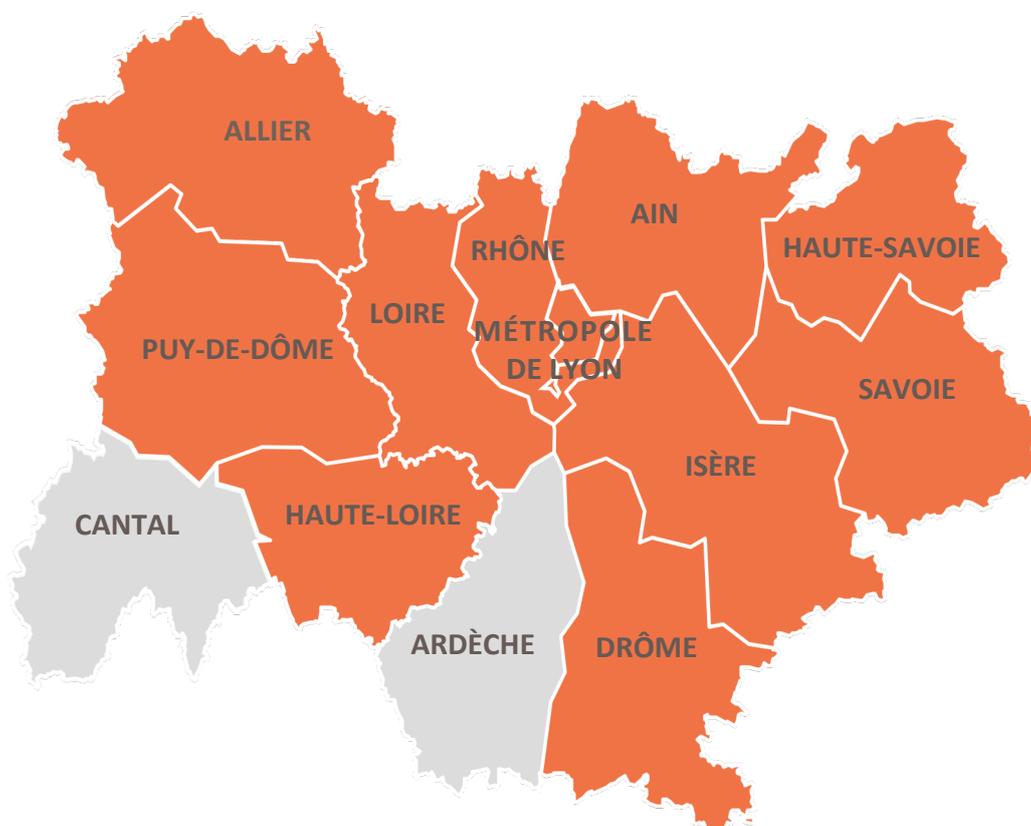
44 rue Faventines
26010 Valence
Tel 04 75 79 04 04
www.adil.dromenet.org

ADIL de l'Isère

2 bd Maréchal Joffre
38000 Grenoble
Tel 04 76 53 37 30
www.adil38.org

ADIL Loire Haute-Loire

20 rue Balaÿ 42000
Saint-Etienne
Tel 04 77 95 13 32
www.adil42-43.org



ADIL du Puy-de-Dôme

Maison de l'Habitat
129 av. de la République
63100 Clermont-Ferrand
Tel 04 73 42 30 75
www.adil63.org

ADIL de la Savoie

Bât. Évolution 25
Rue Jean Pellerin
73000 Chambéry
Tel 04 79 69 90 20
www.adil73.org

ADIL de Haute-Savoie

4 avenue de Chambéry
74000 Annecy
Tel 04 50 45 79 72
www.adil74.org

ADIL Département du Rhône Métropole de Lyon

9 rue Vauban
69006 Lyon
Tel 04 78 52 84 84
www.adil69.org

Les usagers de l'Ardèche et du Cantal sont renseignés par les ADIL des départements limitrophes.



www.adilaura.org

adil
Auvergne-Rhône-Alpes