

# CHARTRE SUR LA PRÉVENTION ET LE TRAITEMENT DES IMPAYÉS



habitat  
de l'ill

Membre de

HABITAT  
RÉUNION  
La force  
du logement  
social



RETROUVEZ-NOUS SUR LES  
RÉSEAUX SOCIAUX



7 rue Quintenz - 67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN

[www.habitatdelill.fr](http://www.habitatdelill.fr) - [accueil@habitatdelill.fr](mailto:accueil@habitatdelill.fr)

03.88.66.40.16

# SOMMAIRE

<b>Chapitre I : Présentation d'Habitat de l'III.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre II : Une démarche proactive de prévention de l'impayé.....</b>	<b>2</b>
Les attributions	
L'installation dans le logement	
Les aides à l'entrée dans le logement	
La maîtrise des charges locatives	
<b>Chapitre III : La démarche amiable ou phase précontentieuse.....</b>	<b>8</b>
Définition de l'impayé	
Le traitement social de l'impayé	
La politique de traitement de l'impayé chez Habitat de l'III	
La détection de l'impayé	
Le plan d'apurement	
La garantie des loyers et cautionnements	
Le FSL Maintien dans les lieux	
L'accompagnement social	
La mutation interne	
Le surendettement	
La saisine de la CAF/MSA et de la CCAPEX	
<b>Chapitre IV : La procédure contentieuse ou phase judiciaire.....</b>	<b>14</b>
Le commandement de payer	
L'assignation	
L'audience et le jugement	
Le protocole de cohésion sociale	
Le commandement de quitter les lieux	
La réquisition et le concours de la force publique	
<b>Chapitre V : Les partenaires sociaux : un lien essentiel.....</b>	<b>17</b>
<b>Données chiffrées.....</b>	<b>19</b>



# PRÉSENTATION D'HABITAT DE L'ILL

Habitat de l'III est une société coopérative d'HLM gérant un parc immobilier de 2681 logements sur l'Eurométropole de Strasbourg et le département du Bas-Rhin.

Elle construit et propose une offre de logements sociaux de qualité et étoffe son parc immobilier d'environ 120 logements locatifs aidés et 70 logements en accession par an et s'efforce d'assurer une gestion de proximité en toute confiance.

Habitat de l'III s'engage dans la production de logements neufs adaptés aux ressources des ménages connaissant de plus en plus de difficultés d'accès suite à une paupérisation croissante.

Elle poursuit également ses actions et investissements en faveur de la maîtrise des charges permettant à ses locataires de réduire leur quittance globale et de leur fournir un meilleur pouvoir d'achat.

Les valeurs et les principes coopératifs développés autour de notre coopérative sont : la solidarité, le service, la responsabilité et la proximité.

Forte d'une équipe composée de plus de 50 salariés, Habitat de l'III s'engage dans un projet stratégique 2016-2020 basé sur une stratégie de développement et de patrimoine, une stratégie de service et d'écoute auprès de ses sociétaires en faveur du bien vivre ensemble, une stratégie d'innovation et de responsabilité sociale et une stratégie de mutualisation et de partenariat.

La relation avec les locataires est assurée par le service des affaires locatives. Ce sont au total 15 collaborateurs qui sont dédiés à l'écoute et à la satisfaction des locataires.



# UNE DÉMARCHE PROACTIVE DE PRÉVENTION DE L'IMPAYÉ

## Les attributions

Habitat de l'III a publié une charte des attributions de logements pour répondre aux objectifs suivants :

- ✓ Une désignation des candidats soucieuse d'équité et d'équilibre.
- ✓ Une instruction des demandes respectueuse de la réglementation.
- ✓ Une procédure conduite en partenariat.
- ✓ Une décision objective, plurielle et transparente.
- ✓ Un accompagnement du demandeur tout au long de son parcours.

Par le biais d'un meilleur diagnostic de la situation des demandeurs de logement par le service des affaires locatives et avant la présentation des dossiers en commission d'attribution, il s'agit d'apprécier la capacité des ménages à assumer le paiement des loyers et charges.

A ce titre, plusieurs paramètres sont pris en compte :

- ✓ La typologie doit être adaptée à la composition familiale.
- ✓ La consommation énergétique du logement proposé (type de chauffage) ainsi que le fait que celle-ci soit intégrée ou non aux charges.
- ✓ L'évaluation du taux d'effort qui est complétée par celle du reste à vivre. Cette appréciation s'effectue lors d'un entretien téléphonique avec le demandeur de logement à la suite duquel les dossiers sont systématiquement actualisés avant leur présentation en commission d'attribution.

### ► *Méthode indicative de calcul du reste à vivre par jour et par personne*

$((\text{Ressources} - \text{redevance locative}) / \text{nombre de jours par mois (30)}) / \text{nombre de personnes du ménage}$

*Idéalement, le reste à vivre par jour et par personne doit être supérieur à 10€ par jour et par personne.*

### ► *Méthode indicative de calcul du taux d'effort*

$(\text{Redevance locative} / \text{Ressources du ménage}) \times 100$

*Idéalement le taux d'effort doit représenter au maximum 33% des revenus.*







## Une diversité de logements sociaux\*

### ▶ Le PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration)

Il est réservé aux personnes en situation de grande précarité qui cumulent des difficultés sociales et économiques. Les loyers sont compris entre 4,56 €/m<sup>2</sup> et 5,97 €/m<sup>2</sup> selon les régions.

### ▶ Le PLUS (Prêt Locatif à Usage Social)

Il correspond aux HLM traditionnelles. Les loyers sont compris entre 5,14 €/m<sup>2</sup> et 6,70 €/m<sup>2</sup> selon les zones. Plus de 80 % des logements sociaux sont régis par ce plafond de loyer et de ressources.

### ▶ Le PLS (Prêt Locatif Social)

Il finance des logements situés en priorité dans les zones dont le marché immobilier est le plus tendu. Les loyers sont compris entre 7,72 €/m<sup>2</sup> et 13,07 €/m<sup>2</sup> selon les zones.

\* suivant les prêts et subventions accordés aux organismes, lors de la construction de l'immeuble.

## L'installation dans le logement

L'installation dans un nouveau logement est une étape clé du parcours locatif, qui peut dans certains cas, faire basculer une situation déjà fragilisée, notamment en raison des dépenses induites lors du déménagement.

Les chargé(e)s de secteur sont les premiers interlocuteurs en cas de difficulté. Ces derniers assurent une relation de proximité ainsi qu'une interface avec nos locataires nouvellement installés.

**Pour chaque secteur, le locataire dispose d'un interlocuteur unique.**

Cela permet de rapidement diagnostiquer d'éventuelles difficultés et d'en avertir le chargé de Recouvrement et Contentieux.

**Les chargé(e)s de secteur sont les garants de la qualité de service rendu au locataire et de la qualité du cadre de vie des secteurs qui leurs sont confiés.**

Ils sont chargés de l'explication des clauses du bail et du règlement intérieur lors de la signature, de la constitution d'un dossier de demande d'aides au logement via le système IDEAL et de l'instruction des dossiers FSL accès et LOCA-PASS®.



## ▶ Le système IDEAL

IDEAL est un dispositif permettant le dépôt de manière dématérialisée des dossiers de demande d'aides au logement des locataires entrants du parc social. Cela permet une plus grande rapidité dans le traitement des dossiers ainsi qu'une réduction des délais de versements. Il a été mis en place en 2016.

Habitat de l'III accompagne le locataire dans la constitution du dossier de demande d'aides au logement et assure son envoi par voie électronique à la caisse d'allocations familiales.

Cela permet d'assurer l'ouverture des droits des nouveaux entrants dans les meilleurs délais.

## Habitat de l'III propose des moyens de paiement adaptés à la situation de chaque locataire :

- ▶ 86% des clients Habitat de l'III ont opté pour le prélèvement automatique. Plusieurs dates de prélèvement sont proposées afin de s'adapter aux situations des ménages : le 2, le 5, le 8 ou le 15 de chaque mois. La date est choisie par le locataire en fonction de la date d'arrivée de ses revenus.
- ▶ Le chèque bancaire ou postal
- ▶ Le mandat postal ou virement bancaire
- ▶ Le paiement en ligne sur le site [www.habitatdelill.fr](http://www.habitatdelill.fr), rubrique Je paie en ligne





# Les aides à l'entrée dans le logement

Il est important de solliciter des aides financières dans le cadre du Fonds de Solidarité Logement accès et du LOCA-PASS® afin d'alléger la charge financière qu'impose le paiement du dépôt de garantie. Cela permet également aux ménages de bénéficier des garanties de loyer en cas de difficulté.

Habitat de l'III accompagne les locataires dans leurs démarches d'obtention de ces aides. Au sein d'Habitat de l'III, les chargé(e)s de secteur font directement parvenir les fiches d'acceptation de la location au client ou au travailleur social en vue d'initier la demande de dossier FSL accès et enregistrent intégralement les dossiers LOCA-PASS® via une plateforme en ligne.

## Action Logement

Depuis soixante ans, la vocation d'Action Logement est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi.

Action Logement gère paritairement la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (PEEC), versée par toutes les entreprises du secteur privé d'au moins 20 salariés, pour conduire ses deux missions principales :

- ✓ Accompagner les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle, en proposant des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement et donc à l'emploi.
- ✓ Construire et financer des logements sociaux et des logements intermédiaires, prioritairement dans les zones tendues, en contribuant aux enjeux d'éco-habitat, d'évolutions de la société et de mixité sociale.

Le groupe Action Logement est également un acteur majeur de la mise en œuvre de la politique publique d'amélioration de l'habitat privé, du renouvellement urbain et des politiques locales de l'habitat en lien avec les collectivités territoriales.

## Le LOCA-PASS®

Le LOCA-PASS® est un produit d'Action Logement permettant la prise en charge du dépôt de garantie (sous forme de prêt sans intérêts) et permet au locataire de bénéficier d'une garantie des loyers équivalente à 9 mois et valable dans les 36 mois à compter de l'entrée dans les lieux. Cette garantie est proposée uniquement pour les locataires de logement à loyer modéré et ne concerne pas la prise en charge du loyer des annexes (parking, garage et jardins).

Le contractant ou l'un des deux co-contractants doivent correspondre aux critères suivants :

- ✓ ne pas bénéficier d'aides similaires (FSL/GRL/LOCA-PASS®).
- ✓ être salarié d'entreprise du secteur privé assujettie, non agricole.
- ✓ pour les moins de 30 ans se trouvant dans la situation suivante :
  - ✓ être en recherche d'emploi et être inscrit à Pôle Emploi.
  - ✓ être en formation professionnelle.
  - ✓ être en situation d'emploi quelque soit la nature du contrat de travail, de l'employeur du secteur y compris agricole, les fonctionnaires, les vacataires, les auxiliaires et les contractuels.
  - ✓ être étudiant en CDD d'au moins 3 mois en cours au moment de la demande ou d'un ou plusieurs CDD formant 3 mois de travail sur les 6 mois précédant la demande ou d'une convention de stage d'au moins 3 mois en cours au moment de la demande, soit d'une bourse de l'enseignement supérieur.





## Le Fonds de Solidarité Logement (FSL)

Le FSL est un dispositif géré à la fois par le Conseil Départemental du Bas-Rhin et l'Eurométropole de Strasbourg, à destination des ménages ayant peu de revenus ou étant titulaires d'allocations. Il prend en charge le financement du dépôt de garantie sous forme de prêt et permet également l'obtention d'un cautionnement équivalent à 9 mois de loyer sur les 3 premières années du bail, qui peut être sollicité en cas de difficulté de règlement.

Les conditions pour en bénéficier sont les suivantes :

- ✓ avoir des ressources ne dépassant pas deux RSA (Revenu de Solidarité Active).
- ✓ se trouver dans l'une des situations suivantes :
  - ✓ être sans domicile propre (être hébergé par un tiers ou en centre d'hébergement).
  - ✓ être détenteur d'un bail précaire.
  - ✓ vivre en situation de surpeuplement extrême dans le parc privé.
  - ✓ être en couple et bénéficiaire du RSA ou parent isolé vivant avec un tiers et dans l'obligation de quitter le logement.
  - ✓ vivre dans un logement déclaré insalubre.

Sous conditions, il est également accordé au locataire une aide à l'installation mais également une aide pour le premier loyer dans le cas des primo-locataires qui n'ont pas de droit APL le premier mois d'entrée dans les lieux ainsi qu'une possibilité de prise en charge de l'assurance habitation et ouverture des compteurs pour un montant maximum de 70€.



## La maîtrise des charges locatives

### *Le suivi en temps réel des consommations d'eau et de chauffage*

Habitat de l'III propose à l'ensemble de ses locataires de pouvoir maîtriser leurs charges locatives par un suivi en temps réel des consommations d'eau froide, d'eau chaude ou de chauffage et de se fixer des objectifs de consommation via le portail [www.webconso.fr](http://www.webconso.fr). Des codes d'accès au portail Web sont attribués par Habitat de l'III à l'entrée des locataires dans leur logement.

L'ensemble des compteurs sont en télé-relève depuis 2015.

Habitat de l'III assure un suivi informatique des consommations individuelles et envoie systématiquement des courriers d'alerte aux locataires dès la constatation d'une fuite. Cela permet de limiter les décomptes de charges débiteurs.

### *Une politique active de rénovation énergétique des logements*

En 2012 et 2013, 319 logements du groupe OMEGA (rue des Roseaux à Illkirch-Graffenstaden)

En 2015, 52 logements situés rue Kageneck à Illkirch-Graffenstaden

En 2017, 22 logements situés 46 route Burkel à Illkirch-Graffenstaden



## Le traitement de la régularisation des charges

Quand la régularisation des charges fait apparaître un solde débiteur, le règlement se fait avec un échelonnement automatique par tranches de 80 €. A la demande du locataire, le montant de l'échelonnement peut être diminué en fonction de sa capacité de remboursement.

De plus, les acomptes de charges sont réajustés en cas d'écart de plus ou moins 5 %.

## L'appartement pédagogique

Dans un souci de maîtrise des dépenses énergétiques des ménages, Habitat de l'ill, en partenariat avec Face Alsace, une association employant des jeunes dans le cadre du service civique, a décidé de la création d'un appartement pédagogique. Mis en place à compter de septembre 2016, cet appartement a pour but d'enseigner les bons gestes et habitudes de consommation afin de conserver une maîtrise budgétaire, en limitant les dépenses énergétiques.

En 2017, ce sont 165 locataires qui ont bénéficié d'une visite de notre appartement pédagogique.

**habitat de l'ill** **FACE ALSACE**

**HABITAT FAC'ILL**  
Gestes Malins !

► Ateliers thématiques

► Visites guidées

*Vous souhaitez profiter de conseils et astuces pour économiser l'énergie ?*

*Vous souhaitez augmenter votre pouvoir d'achat ?*

**DÉCOUVREZ**

notre appartement pédagogique - 8 rue des Roseaux  
67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN



# LA DÉMARCHE AMIALE OU PHASE PRÉCONTENTIEUSE

A tout moment, un locataire est susceptible de rencontrer des obstacles dans son parcours locatif. Afin de gérer ces difficultés le plus sereinement et dans les meilleures conditions possibles, Habitat de l'III déploie une politique de recouvrement social de l'impayé.

L'action d'Habitat de l'III s'inscrit dans le cadre des dispositions prévues par la Charte Départementale de Prévention des Expulsions Locatives dans le département du Bas-Rhin.



## Définition de l'impayé

Il convient tout d'abord de définir ce qu'est l'impayé. Les impayés peuvent être causés par deux catégories de problématiques :

- ✓ Des retards de règlement dus à une problématique administrative : l'impayé peut correspondre au montant du dépôt de garantie pris en charge par un FSL accès ou un LOCA PASS® et dont nous attendons le déblocage des fonds. Il peut également s'agir d'un retard de versement des aides au logement, que cela soit à l'entrée dans les lieux ou suite au recalcul des droits induit par un changement de situation du locataire.
- ✓ Des impayés dus à des difficultés financières. Cela se traduit par une absence de paiement, un rejet de prélèvement, un chèque impayé ou tout simplement un dépassement des délais de règlement. Il peut s'agir d'un impayé classique correspondant à des loyers et provisions sur charges impayés mais peut également correspondre à un impayé plus exceptionnel, que cela soit un décompte de charges, des réparations locatives ou une facturation de supplément de loyer de solidarité (SLS) qui nécessitera une approche bien différente.

## Le traitement social de l'impayé

Il s'agit :

- ✓ de concilier l'équilibre économique et le souci de porter une attention aux diverses fragilités des locataires.
- ✓ de s'assurer que les paiements se réalisent dans des conditions qui ne mettent pas en danger des budgets très serrés.
- ✓ faire appel à différents partenaires afin d'aider nos locataires à faire face à ces situations délicates.





## La politique de traitement social de l'impayé au sein d'Habitat de l'III

Habitat de l'III privilégie une approche intégrée du traitement amiable et judiciaire de l'impayé. Elle est assurée au sein de la société coopérative d'HLM par un chargé de Recouvrement et Contentieux ; sont favorisés : **la disponibilité, le contact et l'analyse personnalisée avec les locataires en difficulté par l'intermédiaire de permanences et de rendez-vous au domicile des ménages les plus éloignés.**

Le traitement social de l'impayé s'effectue de manière graduée autour de 3 grands axes :

- ✓ La prévention des impayés
- ✓ le traitement amiable
- ✓ la phase judiciaire

Lorsque qu'un incident survient, le recouvrement amiable se met en place.

Plus la situation est étudiée en amont, plus il a y de chance d'y apporter une solution efficace. Pour ce faire, il est important de détecter précocement l'impayé.

### La détection de l'impayé

Le règlement des loyers se fait à terme échu, c'est-à-dire le dernier jour du mois concerné.

Dès le premier impayé détecté, une prise de contact est effectuée par le Chargé de Recouvrement et Contentieux avec le locataire débiteur. Trois courriers de relance sont envoyés au locataire, l'incitant à contacter le Chargé de Recouvrement et Contentieux afin que celui-ci lui propose des solutions pour résorber sa dette. Dans le cadre de son objectif de qualité de service et d'écoute des locataires, Habitat de l'III **recherche systématiquement le contact direct avec le locataire** en diversifiant les modes de prise de contact : visites à domicile, convocations en agence, rendez-vous à des permanences sur site. Parfois, il sera même nécessaire de passer par un interlocuteur extérieur comme un travailleur social.

Une fois le contact établi, un diagnostic de la situation du locataire en difficulté est effectué, permettant ainsi d'y apporter les solutions appropriées.

Le service Recouvrement et Contentieux contacte les locataires concernés afin de faire le point sur la cause du retard pour trouver une solution amiable suite à la constatation d'une difficulté exprimée par un rejet de prélèvement ou une absence de règlement dans les délais impartis.

#### ► Permanence Habitat de l'III

*Elle est régulièrement assurée à notre Agence, située 8 rue des Roseaux à Illkirch-Graffenstaden*

*Renseignements disponibles au 03 88 66 40 16*

### Le plan d'apurement

Il s'agit de la première démarche proposée afin de résoudre la situation.

Il est adapté à la situation du locataire suite à une étude globale de la situation financière du ménage. Cette étude se base sur les éléments déclaratifs du locataire. Le plan d'apurement est calculé pour permettre un règlement rapide de la dette tout en tenant compte du budget et des dépenses essentielles du ménage.

Celui-ci permet de retrouver rapidement un équilibre financier ainsi que d'assurer la reprise d'une dynamique de règlement des loyers.

Les plans d'apurement peuvent s'étendre sur une durée de 24 mois.

Afin de ne pas alourdir l'endettement de ses locataires, Habitat de l'III s'engage à ne facturer aucun intérêt de retard dans les plans en cours d'exécution. Ces derniers peuvent être renégociés en cas d'imprévu ou d'accident de la vie sous réserve d'un justificatif.



## La garantie des loyers et cautionnements

Une mise en jeu des garanties des loyers Action Logement ou du cautionnement du Fonds de Solidarité Logement est réalisée.

- ✓ Le LOCA-PASS®

Les sommes débloquées dans le cadre d'une mise en jeu de la garantie sont à rembourser auprès d'Action Logement.

La demande de mise en jeu de la garantie des loyers impose au préalable l'envoi d'un courrier de mise en demeure au locataire en recommandé avec accusé de réception.

- ✓ Le Fonds de Solidarité Logement accès

Les demandes en cautionnement en cas d'impayés sont effectuées au fur et à mesure par le chargé de Recouvrement et Contentieux. Ce dernier demande systématiquement un accompagnement social lié au logement car il s'agit des ménages les plus fragiles.



## Le FSL maintien dans les lieux

Le FSL est appelé à intervenir pour résoudre les situations les plus précaires. Il a pour vocation de permettre le maintien dans les lieux des locataires par la prise en charge intégrale de leur dette locative. Ainsi, l'intervention du FSL n'est possible que si le montant de l'aide accordée solde la dette locative (montant des frais d'huissier inclus).

Il est précisé que le montant accordé ne peut dépasser le plafond d'intervention. Il n'a pas pour seul objectif le règlement de la dette. Il doit aussi mettre en œuvre, dans la durée, tous les moyens éducatifs, tant sur le plan budgétaire que comportemental, en vue de l'autonomie des ménages dans leur logement.

Le FSL peut accorder, au titre de la prise en charge financière des impayés de loyer, une aide financière soldant la dette locative, les frais d'huissiers, les rappels de charges facturés par les bailleurs. Les dossiers ne sont éligibles auprès du FSL que lorsque le montant de l'impayé est compris entre 150 € et 3500 € et nécessite la reprise du paiement du loyer résiduel (loyer brut + charges - aides au logement) depuis au moins 3 mois avant le début de la demande. L'aide du FSL peut se faire sous forme de prêts ou de subventions.





## L'accompagnement social

Mis en place en septembre 1991 en application de la loi du 31 mai 1990, le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) est un dispositif essentiel du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

Le FSL peut prendre en charge des mesures d'accompagnement social liées au logement, individuelles ou collectives, lorsqu'elles sont nécessaires à l'installation dans un logement, au maintien dans les lieux ou à la prise en charge des impayés d'eau, de téléphone ou d'énergie. Quant au public concerné, il s'agit de ménages relevant du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées, qu'ils soient locataires, sous-locataires, résidents, propriétaires de leur logement ou à la recherche d'un logement.

Cet accompagnement social ne doit être sollicité que lorsque le ménage est confronté à des difficultés d'insertion sociale. L'accès ou le maintien dans le logement ou l'intervention au titre des impayés d'énergie, d'eau ou de services téléphoniques constituent un levier pour cette insertion.

Il peut être demandé :

- ✓ par le bailleur
- ✓ par un intervenant social
- ✓ par la Caisse d'Allocations Familiales et la Caisse de Mutualité Sociale Agricole
- ✓ par la Commission de Surendettement des Particuliers
- ✓ par le Président du Conseil Départemental ou ses services
- ✓ par le préfet et les sous-préfets dans le cas d'assignation en justice aux fins de résiliation de bail
- ✓ par le locataire lui-même sous réserve qu'il relève du public PDALHPD

Les organismes cités ci-dessus informent l'usager de la demande d'accompagnement social lié au logement et de ses modalités (intervention d'une autre personne, visites à domicile, etc.). La décision relative à l'accompagnement social lié au logement peut être dissociée de l'attribution d'une aide financière dans le cadre du FSL.

L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) peut prendre différentes formes :

- ✓ Le Bilan Diagnostique : préalable à l'accompagnement, il évalue la situation locative et financière du ménage et fixe des objectifs à mettre en œuvre dans le cadre d'un accompagnement. A l'issue, un écrit est rédigé par le travailleur social référent et envoyé au service du FSL compétent. Il est nécessaire également dans le cadre d'un arrêt ou conservation d'un accompagnement social lié au logement. Ce bilan peut être d'une durée de 4 à 6 semaines.
- ✓ L'accompagnement social lié au logement classique : il intervient dans le cadre d'une prise en charge financière au titre d'un maintien dans les lieux, d'un accès au logement, d'une mise en jeu du cautionnement et/ou à l'issue d'un bilan diagnostique. Il peut également être mis en place sans intervention financière à la demande d'un intervenant social ou d'un bailleur. La durée de l'accompagnement social lié au logement est d'une durée de 6 mois renouvelable deux fois.





## La mutation interne

En cas de déséquilibre budgétaire chronique entraînant une incapacité d'une famille à conserver son logement actuel, Habitat de l'III peut être amenée à s'engager dans une réflexion de mutation.

Cette démarche nécessite, tout d'abord, qu'Habitat de l'III dispose d'un logement adéquat disponible au sein de son parc immobilier mais également que ce logement lui soit attribué par la commission d'attribution, conformément à la législation en vigueur.

La mutation représente une nouvelle attribution de logement et nécessite l'adhésion au projet ainsi que le dépôt d'une nouvelle demande par le locataire.

## Le surendettement

La situation de surendettement est caractérisée par l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir (Article L. 711-1 et L. 712-2 du Code de la consommation). Le surendettement est accessible aux personnes physiques jugées de bonne foi. Il intervient lorsqu'il est impossible pour un ménage de faire face au remboursement de ses dettes telles que les charges courantes (loyer, énergie, eau etc.) et/ou mensualités de crédits.

La demande de surendettement déclarée recevable impose l'arrêt de toute procédure de recouvrement et saisie sauf sur les dettes alimentaires et pénales.

Plusieurs orientations sont possibles au vu de la situation financière des ménages :

✓ Si la situation du ménage le permet, un plan conventionnel de redressement est établi et peut comporter des mesures de rééchelonnements, de reports et/ou d'effacements partiels de leurs dettes. Il peut être mis en place grâce à un accord amiable ou imposé par la commission. Certaines mesures recommandées par la commission, comme l'effacement partiel d'une dette, doivent être validées par un juge. Après la validation du plan (par la commission ou par le juge), ce dernier doit être respecté et aboutit à l'inscription du ménage au FICP (Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers) pour la durée de la mesure, dans la limite de 7 ans.



✓ S'il s'avère que les difficultés financières soient plus importantes, la commission peut orienter le dossier du locataire vers une procédure de rétablissement personnel, c'est à dire un effacement total des dettes. Il existe deux types de procédures de rétablissement personnel :

✓ Une procédure sans liquidation judiciaire, si le ménage ne dispose que de meubles nécessaires à la vie courante ou des biens non professionnels indispensables à l'exercice de leur activité professionnelle. Dans ce cas, ses dettes (à l'exception de celles exclues par la loi) peuvent être effacées après validation du juge.

✓ Une procédure avec liquidation judiciaire, si le ménage possède un patrimoine qui peut être vendu et avec son accord. Dans ce cas, c'est un juge qui traite le dossier : celui-ci peut alors effacer les dettes (à l'exception de celles exclues par la loi) après avoir fait procéder à la vente des biens, à l'exception des meubles nécessaires à la vie courante ou des bien non professionnels indispensables à l'exercice de son activité professionnelle.

Dans ces deux cas, le ménage est inscrit au FICP pour une durée fixe de 5 ans.

*La recevabilité d'un dossier par la commission de surendettement permet le rétablissement ou le maintien du versement des aides au logement. Il peut perdurer le temps du règlement de la dette selon les conditions prévues par la commission de surendettement sous réserve de la reprise du paiement du loyer courant.*

## Les saisines de la CAF/MSA et de la CCAPEX

### *Saisine des organismes payeurs de l'aide au logement (Caisse d'Allocations Familiales et Mutualité Sociale Agricole)*

Lorsque l'impayé atteint un seuil de deux mois de loyer résiduel ou deux mois de loyer plein, les bailleurs ont l'obligation de saisir la Caisse d'Allocations Familiales dans un délai de 3 mois suivant la constitution de l'impayé.

Suite à cette saisine, s'ouvre une période de six mois pendant laquelle l'aide au logement est maintenue. Cette période de 6 mois doit permettre de trouver une solution amiable de règlement de la dette. A l'issue des six mois :

- ✓ soit un plan d'apurement est mis en place et la Caisse d'Allocations Familiales contrôle régulièrement le bon respect de ce plan, qui lui est transmis.
- ✓ soit aucun plan n'est mis en place et le versement des aides au logement est suspendu sauf si le locataire s'acquitte de son loyer résiduel.

### *Saisine de la Commission Spécialisée de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX)*

Elle est gérée de manière partenariale par les services de l'État et ceux du Département. Elle s'inscrit dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

La CCAPEX (Commission de Coordination de Actions de Prévention des Expulsions Locatives) procède à un examen des situations individuelles, sur saisine du bailleur, du locataire ou des membres de la commission suite à un impayé. Elle peut être saisie à chaque étape de la procédure.

Il est donc nécessaire que la CCAPEX soit informée le plus en amont possible afin de pouvoir émettre un avis ou une recommandation rapidement.

Elle a pour mission l'examen et le traitement des situations individuelles des ménages menacés d'expulsion.

A ce titre, elle peut formuler des avis et des recommandations à tout organisme pouvant concourir à réduire ou à supprimer la situation de menace d'expulsion. Elle vise, en outre, à mieux articuler les dispositifs existants et à favoriser une approche et un avis partagés sur les situations éligibles.

# LA PROCÉDURE CONTENTIEUSE OU PHASE JUDICIAIRE

Si aucune solution n'a pu être trouvée, le dossier est alors transmis à notre huissier de justice afin d'entamer une procédure d'expulsion.

Le passage des dossiers en phase contentieuse dépend, en grande partie, de la réponse du locataire aux sollicitations en phase précontentieuse. La volonté de coopération du ménage est un critère déterminant pour poursuivre la démarche amiable et retarder l'entrée au contentieux. L'envoi du dossier à notre huissier de justice en vue de mettre en œuvre une procédure de recouvrement et/ou d'évacuation est effectué en parallèle de la saisine des services de la Caisse d'Allocations Familiales et de la CCAPEX.

En voici les étapes clés :

## Le commandement de payer

Il s'agit d'un acte signifié par un huissier de justice ordonnant au locataire d'exécuter ses obligations sous peine d'engagement de mesure d'exécution forcée. Il impose au locataire de s'acquitter de l'intégralité de sa dette dans un délai de deux mois suivant la signification du commandement. Passé ce délai, nous voyons dans l'obligation d'assigner nos locataires devant le tribunal compétent.

## L'assignation

Il s'agit d'un acte d'huissier de justice qui informe les locataires qu'une demande en résiliation de bail est engagée et qui les invite à comparaître devant le tribunal compétent.

Dans le cadre de la prévention des expulsions locatives, (article 114 de la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions), la procédure prévoit la réalisation d'enquêtes sociales.

Une copie de l'assignation doit être adressée au préfet pour toute demande d'expulsion (cette obligation a été étendue, par la loi du 13 décembre 2000, à tous les baux d'habitation).

Dès qu'il la reçoit, le préfet demande aux services sociaux de réaliser une enquête sociale (origine de la demande, causes de l'impayé, aides susceptibles d'être mobilisées).

Celle-ci est faite par un travailleur social. Les principaux éléments de cette enquête sont transmis au juge (circulaire du 9 février 1999).

## L'audience et le jugement

La date de l'audience est fixée par le greffe du tribunal compétent.

Afin de favoriser le contact avec le locataire et limiter le traumatisme du client lié à l'audience, Habitat de l'III est, sauf cas exceptionnels, représentée par le chargé de Recouvrement et Contentieux.

En fonction des situations des locataires assignés mais également des demandes du bailleur, le juge peut prononcer la résiliation du bail avec effet immédiat, permettant d'amener la procédure d'expulsion à l'étape suivante du commandement de quitter les lieux.

L'autre possibilité est que le juge accorde aux débiteurs des délais de paiements judiciaires. Ceux-ci consistent en un règlement échelonné de la dette locative qui doit être réglée en sus des échéances courantes. Ces délais peuvent être accordés sur une période maximale de 36 mois et permettent le rétablissement ou le maintien de versement des aides au logement.

La politique d'Habitat de l'III est de favoriser le plus souvent possible la mise en place de délais de paiements judiciaires.





## Le protocole de cohésion sociale

Habitat de l'III peut proposer aux locataires dont le bail a été résilié par décision de justice la signature d'un protocole de cohésion sociale. Ce dispositif permet la reprise des versements d'aides au logement. La Caisse d'Allocations Familiales interroge régulièrement le bailleur quant au respect de ce plan d'apurement de la « dernière chance ». Une fois la dette soldée, un nouveau bail est signé dans un délai de 3 mois.

En cas de difficulté des locataires à respecter leur engagement, ces derniers s'engagent à informer le bailleur dans les meilleurs délais et à apporter les justificatifs nécessaires. Il est alors possible de mettre en place un avenant au protocole. Dans tous les cas de figure, la durée totale du protocole ne peut dépasser 5 ans.

## Le commandement de quitter les lieux

Le commandement de quitter les lieux est un acte délivré par un huissier de justice ordonnant aux occupants d'un logement de quitter les lieux dans les deux mois. L'huissier doit obligatoirement envoyer une copie du commandement au préfet afin qu'une solution de relogement du locataire expulsé soit étudiée dans le cadre du droit au logement. Ce commandement intervient suite à un jugement ordonnant l'expulsion du locataire ou suite au non-respect des délais de paiements judiciaires.

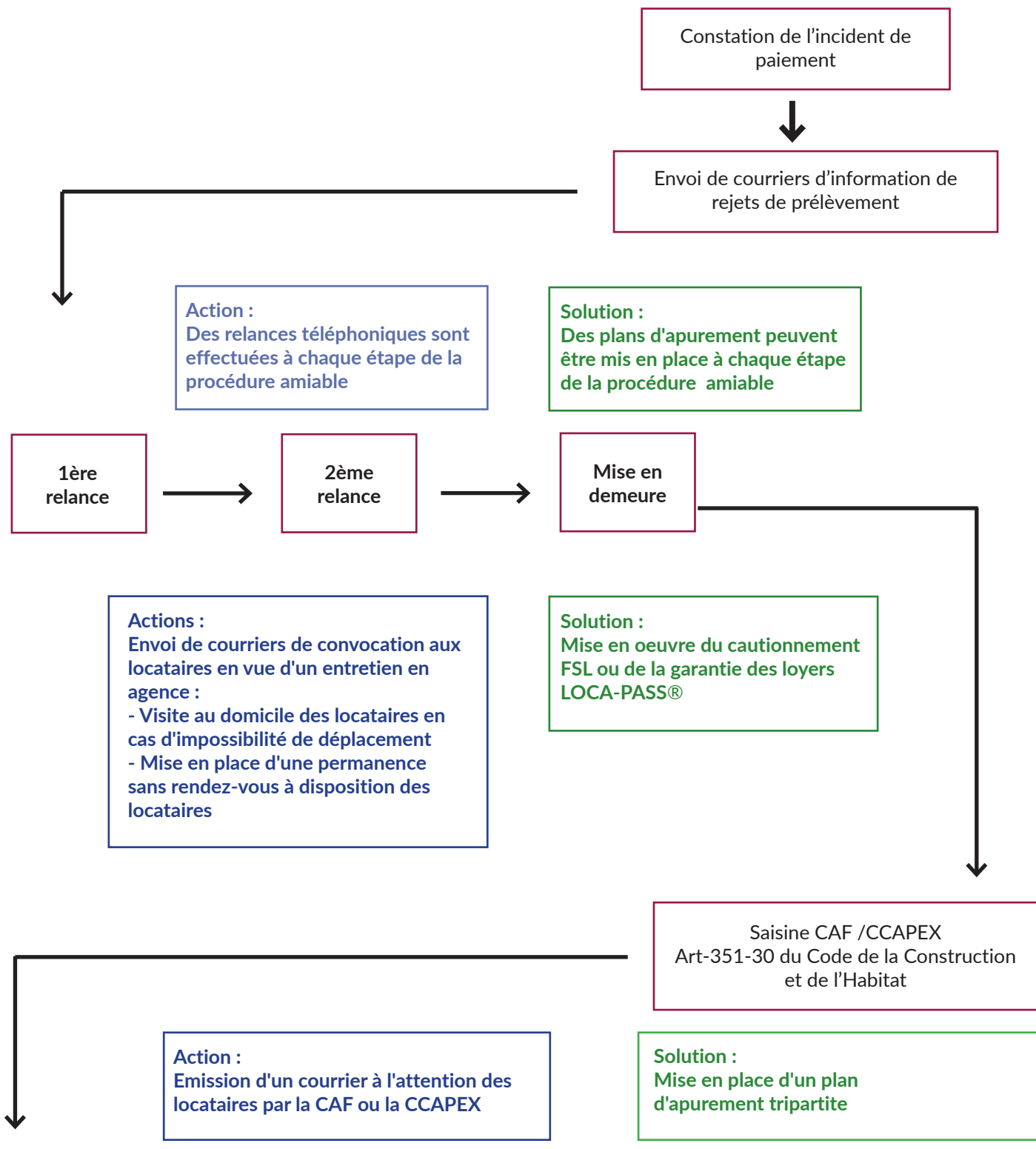
## La réquisition et l'octroi du concours de la force publique

L'expulsion ne peut avoir lieu qu'après un délai de deux mois à compter de la signification du commandement de quitter les lieux. L'huissier procède tout d'abord à une tentative d'expulsion. Dans le cas où cette dernière n'aboutit pas, une réquisition de la force publique est envoyée à la préfecture qui dispose d'un délai de deux mois pour se prononcer.

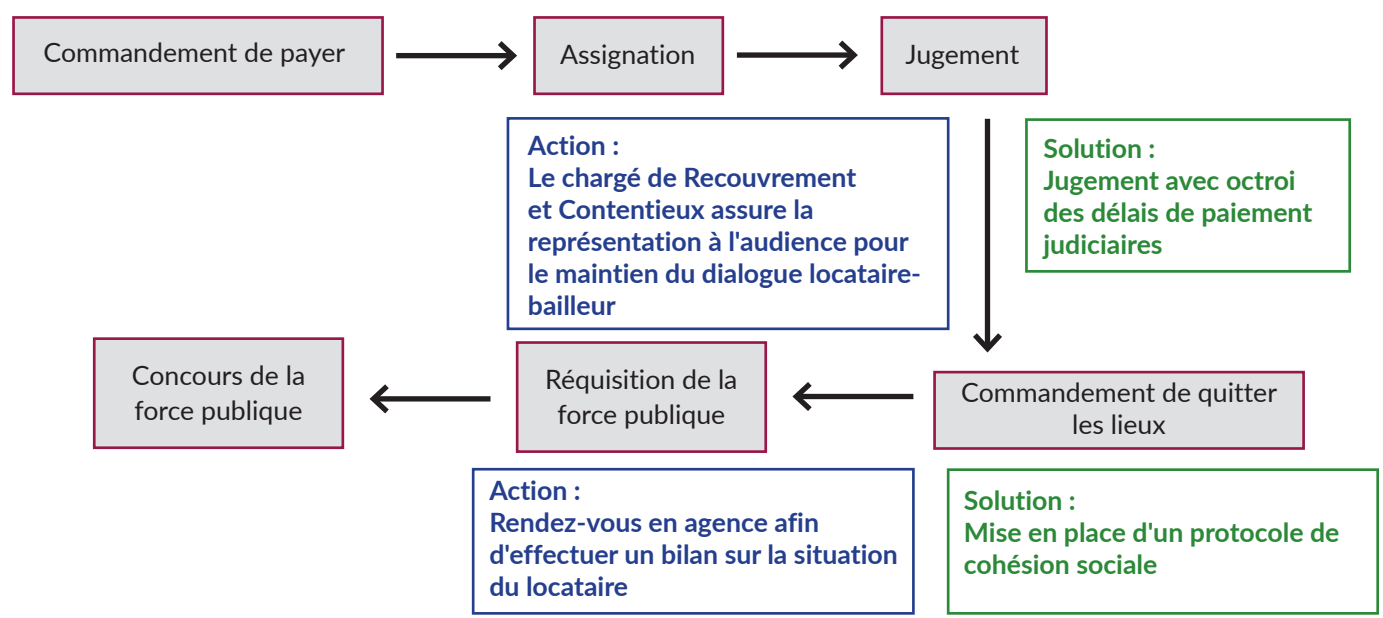
Une fois le concours de la force publique accordée, l'huissier se rend dès lors au domicile du locataire accompagné d'un serrurier en vue de reprendre possession du logement. L'huissier dresse alors un procès-verbal d'expulsion qui en détaille le déroulement et effectue l'inventaire des meubles, en indique le lieu du dépôt éventuel et récupère les clés du logement.



# PHASE AMIABLE



# PHASE JUDICIAIRE



## Présentation

Que cela soit dans le cadre d'une démarche amiable ou dans le cadre d'une procédure judiciaire, le rapprochement du bailleur avec les institutions existantes dans son environnement est devenu un axe important dans le traitement des impayés. Habitat de l'III s'emploie à étoffer et consolider les relations avec ses partenaires avec qui elle œuvre en étroite collaboration. Il s'agit notamment de :

### ✓ Les communes :

Les communes s'impliquent face aux difficultés de leurs administrés et sont souvent le trait d'union dans les relations locataires-bailleurs. Elles facilitent le rétablissement du dialogue avec les ménages en difficulté permettant la mise en œuvre de solutions alternatives.

### ✓ Les Centres Médico-Sociaux (CMS) :

Ils sont alertés par Habitat de l'III lorsque nous souhaitons orienter nos clients pour aider à la régularisation des droits mais également dans le cadre d'une demande de FSL (accès dans le cadre d'un cautionnement ou maintien dans les lieux), d'un accompagnement global du locataire ou encore dans le cadre d'un accompagnement plus spécifique lié au logement.

### ✓ Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) :

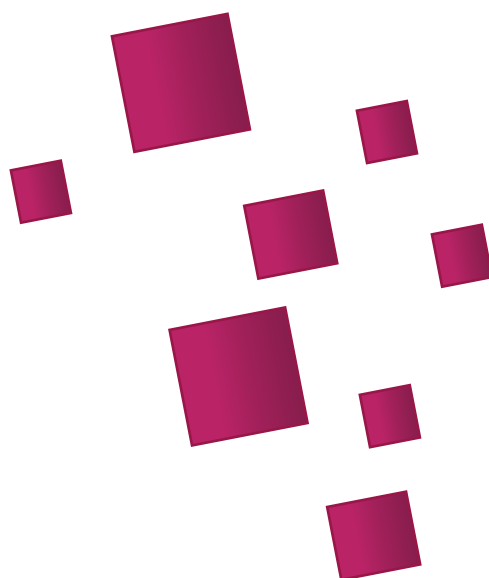
Les CCAS sont sollicités pour débloquer des aides permettant de soutenir les locataires en difficulté, essentiellement les personnes isolées. L'aide peut prendre la forme d'un accompagnement social ou d'aides financières (aide alimentaire, accès à l'épicerie sociale, aide financière directe).

### ✓ L'épicerie sociale

L'épicerie sociale répond à divers objectifs qui sont :

- ✓ Apporter une aide alimentaire en proposant un libre choix de produits.
- ✓ Permettre aux ménages de réaliser des économies pour solder une dette, une facture ou encore financer un projet et favoriser l'autonomie des familles.

L'épicerie sociale ne peut être sollicitée directement par Habitat de l'III mais peut alléger le budget de nos locataires et faciliter ainsi la mise en place de dispositifs de remboursement de la dette locative.





✓ Les services d'Action Logement dans le cadre du CIL-PASS-ASSISTANCE® :

Ils prennent en charge les salariés de toute entreprises de plus de 10 salariés du secteur privé non agricole dans le cadre d'un bilan situationnel complet permettant le déblocage de certains produits du 1% à savoir, des demandes de subvention Alès, des prêts d'aides aux locataires en difficulté.

✓ L'association GALA ARSEA :

L'association GALA ARSEA (Groupement Associatif pour le Logement et l'Accompagnement rattaché à l'Association Régionale Spécialisée d'Action Sociale d'Education et d'Animation) est une association départementale d'insertion par le logement qui s'inscrit dans le cadre de la loi Besson. Créée en 1990 par un collectif d'associations et de structures sociales, elle vise à prendre en charge la problématique « logement » des ménages en difficulté. Elle est rattachée depuis le 1er janvier 2018 à l'Association Régionale Spécialisée d'Action Sociale d'Education et d'Animation.

L'objectif de l'association est l'insertion par le logement des personnes les plus démunies relevant du plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) du Bas-Rhin.

Dans toutes les actions menées par l'Association GALA ARSEA, les travailleurs sociaux pratiquent un Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) se référant à la Charte départementale ASLL.

L'éventail des services proposés sont :

- ✓ L'hébergement temporaire
- ✓ Des baux glissants
- ✓ Un accès à l'espace relais GALA ARSEA
- ✓ Un accès à des logements d'insertion





habitat  
de l'ill

Membre de

HABITAT  
RÉUNION  
La force  
du logement  
social



RETROUVEZ-NOUS SUR LES  
RÉSEAUX SOCIAUX



7 rue Quintenz - 67400 ILLKIRCH-GRAFFENSTADEN

[www.habitatdelill.fr](http://www.habitatdelill.fr) - [accueil@habitatdelill.fr](mailto:accueil@habitatdelill.fr)

03.88.66.40.16