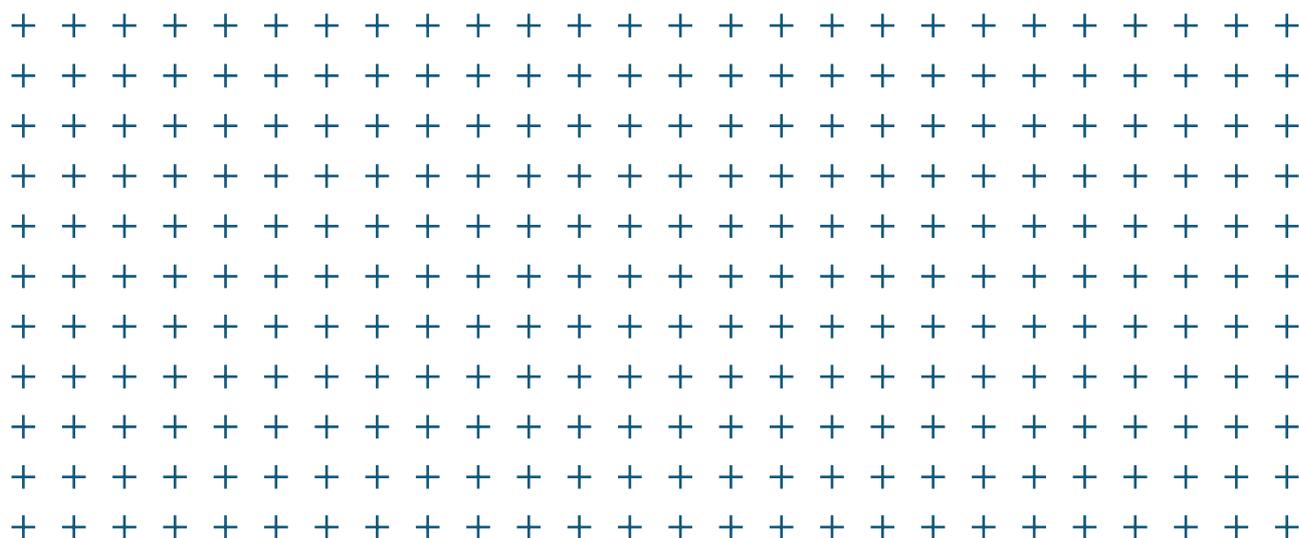


Retour d'expérience sur deux expérimentations de prévention des expulsions locatives basées sur les **sciences comportementales**



**Action
Tank**
Entreprise
& Pauvreté

www.at-entreprise-pauvrete.org

**innover
dans la lutte
contre
la pauvreté**

Pourquoi s'intéresser aux expulsions locatives ?

Le nombre d'expulsions locatives par les forces de l'ordre est en hausse régulière depuis 20 ans, passant d'environ 5 500 en 2000¹ à 17 500 en 2022 (soit 38 000 personnes²), un chiffre record. Ces chiffres ne donnent à voir que la partie émergée de l'iceberg et on estime que deux à trois fois plus de personnes prennent les devants et quittent leur logement avant l'intervention de la force publique. La Fondation Abbé Pierre et le Ministère du Logement estiment que cette hausse devrait se poursuivre dans les années à venir sous l'effet de l'augmentation des charges liées à l'énergie, de la hausse de la pauvreté, des évolutions réglementaires récentes ayant conduit à la réduction des délais de la procédure contentieuse locative³.

Ces expulsions locatives sont coûteuses : pour les bailleurs en termes de ressources financières et humaines, pour les pouvoirs publics qui doivent prendre en charge les conséquences sociales de ces expulsions (il est estimé que 25% des ménages expulsés deviennent sans-domicile⁴) et, pour les ménages en termes de choc psychologique, de scolarisation des enfants, de perte d'emploi, ou encore de santé.

Au sein de l'Action Tank, nous sommes convaincus que la clé de la lutte contre le sans-abrisme réside dans la prévention du sans-abrisme : sans cette dimension préventive, les efforts autour de l'accès au logement ne seront pas suffisants pour réduire durablement le nombre de ménages sans-domicile.

Nous nous sommes appuyés sur ces constats pour nous investir dans le champ de la prévention des expulsions locatives dès 2020, via plusieurs expérimentations en Seine-Saint-Denis.

1 Ministère de l'intérieur

2 Fondation Abbé Pierre

3 <https://www.banquedesterritoires.fr/un-nombre-record-dexpulsions-locatives-qui-risque-de-saggraver>

4 Que deviennent les ménages expulsés de leur logement ? Des trajectoires de vie fragilisées, Fondation Abbé Pierre, 2022

Des expérimentations visant à accroître l'engagement des ménages en procédure d'expulsion

Un très grand nombre de ménages sont concernés chaque année par une procédure d'expulsion : en moyenne, 500 000 commandements de payer et 150 000 assignations sont prononcés par an, dont les deux tiers dans le parc locatif privé. Seule une petite minorité de ces ménages sont effectivement expulsés, soit 3% de ceux qui reçoivent un commandement de payer¹ ou 10% de ceux qui sont assignés au tribunal.

Le temps est compté pour ces ménages. Compte tenu de l'effet boule de neige des impayés, le traitement des situations est particulièrement efficace lorsqu'elles sont identifiées le plus en amont possible.

Les éléments du diagnostic territorial que nous avons conduit en Seine-Saint-Denis démontrent que malgré les nombreux courriers, appels, et parfois visites à domicile, mis en place par plusieurs acteurs (CAF, préfecture, département, bailleur...) une partie significative des ménages – difficile à quantifier de façon fiable – ne sont ni rencontrés, ni accompagnés.

Un des leviers de prévention des expulsions locatives est d'améliorer l'engagement des ménages pour comprendre au plus vite les causes des difficultés qu'ils rencontrent et de les accompagner dans la recherche de solutions à court et moyen terme. Cet engagement peut prendre plusieurs formes tout au long de la procédure amiable ou contentieuse : répondre à une prise de contact de son bailleur, d'une institution publique ou d'une collectivité locale, accepter le principe d'un diagnostic socio-financier à domicile, se rendre à la convocation du tribunal, déposer une demande d'aide financière...

Suite à un recensement international, nous avons identifié une quinzaine d'interventions de prévention des impayés et des expulsions qui ont démontré un impact sur l'engagement des ménages. Elles ont été évaluées rigoureusement et s'appuient sur l'économie comportementale. Au croisement de l'économie et de la psychologie, cette discipline fournit des outils pour mieux appréhender les mécanismes de prise de décision individuelle ou collective, permet d'identifier des freins et biais comportementaux, et d'expérimenter différents types de leviers (nudge, incitations, ...) pour susciter un comportement.

A l'aune de ces exemples, nous avons conduit entre 2020 et 2023 deux expérimentations visant à améliorer le taux d'engagement des ménages.



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

Une expérimentation au stade précontentieux avec un bailleur social

Conduite avec le bailleur social Seine-Saint-Denis habitat et les chercheurs Marieke Huysentruyt et Tomasz Obloj du département Society & Organizations d'HEC, la première expérimentation que nous avons menée comportait deux grands axes :

- ① Améliorer le taux de paiement des quittances des locataires primo-débiteurs avant envoi de lettres de relance, et après envoi d'une, deux, ou trois lettres de relance ;
- ① Améliorer l'engagement des locataires primo-débiteurs, qui se caractérise par une hausse du taux de prise de contact des ménages avec les équipes du bailleur, du taux d'utilisation d'un plan d'accompagnement social et du taux de contractualisation d'un plan d'apurement entre le bailleur social et les locataires.

L'objectif final d'impact était de diminuer le taux de locataires primo-débiteurs passant à une procédure contentieuse, qui peut aboutir à une expulsion.

L'expérimentation a reposé sur une communication par courrier envoyée par le bailleur social à environ 4000 locataires primo-débiteurs. Plusieurs versions de ce courrier ont été envoyées, basées sur une approche soit contractuelle, empruntant un ton formel et mettant l'accent sur les obligations du locataire en termes de paiement intégral et à temps de son loyer en échange de l'usage d'un logement de bonne qualité, soit d'accompagnement, instaurant une relation plus informelle et soulignant le souhait du bailleur de mieux comprendre la situation du locataire et de l'accompagner dans la recherche de solutions, soit neutre. Ces approches de prise de contact soit contractuelle soit d'accompagnement correspondent à des pratiques usuelles de chargés de recouvrement et d'accompagnement social au sein de bailleurs sociaux qui penchent parfois plus vers une approche que l'autre, mais qui, en général alternent entre ces deux approches, de façon intuitive, selon leur appréhension de la situation, l'avancée de la procédure, ou le profil du ménage. L'objectif de l'expérimentation était donc de savoir si une approche fonctionnait mieux que les autres, voire si l'itération entre ces approches contractuelle – accompagnement – contractuelle (ou inversement) était pertinente pour prévenir les expulsions locatives.

Raccourcie de plusieurs mois dû à un changement de logiciel métier du bailleur, l'expérimentation a tout de même pu atteindre des résultats très prometteurs. Ainsi, en comparaison des courriers neutres initiaux, les courriers de type « accompagnement » ont permis de réduire le montant de la dette moyenne par locataire de 14%¹ et d'augmenter la probabilité qu'il n'y ait pas de dette le mois suivant de 20%². Malheureusement, les autres indicateurs d'impact n'ont pu être collectés et l'approche itérative entre les approches n'a pu être évaluée.

Nous avons démarré début 2024 une nouvelle expérimentation aux objectifs similaires avec le bailleur social Clairsienne (groupe 3F) et le centre Society and Organizations d'HEC. Cette expérimentation capitalise sur ces premiers résultats encourageants et vise à mesurer de façon rigoureuse l'impact des interventions choisies sur les différents indicateurs poursuivis.

¹ Le montant de la dette moyenne par locataire est passé de 420€ à 360€, soit une diminution de 60€ par locataire.

² La probabilité qu'il n'y ait pas de dette le mois suivant augmente est passée de 15% à 18%, soit une hausse de 3 points ou de 20% en relatif.

Une expérimentation au stade contentieux avec un département

Nous avons conduit une seconde expérimentation avec le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis entre 2021 et 2023 qui visait à améliorer le taux d'engagement des ménages avec des associations partenaires du département proposant un diagnostic social et financier (ou DSF) gratuit, après l'assignation des ménages au tribunal.

Améliorer le taux d'engagement des ménages à un stade avancé de la procédure nous a paru complémentaire au premier projet pour plusieurs raisons :

- 🎯 Il y aura toujours des situations où les bailleurs et acteurs publics échoueront à prendre contact avec les ménages au stade du précontentieux pour de multiples raisons (absences lors des visites, problème de maîtrise de la langue pour lire les courriers, difficultés psychiques...). Jusqu'au concours de la force publique, il est possible d'éviter l'expulsion : il est donc nécessaire de poursuivre les tentatives de prise de contact à toutes les étapes, de la manière la plus efficace possible.
- 🎯 Le taux de réalisation des diagnostics sociaux et financiers varie selon les territoires mais est globalement faible (autour de 30%). De trop rares études ont démontré que la réalisation du DSF et sa transmission au juge en amont du jugement est corrélée toutes choses égales par ailleurs à un risque d'expulsion plus faible¹. Cela s'explique par le fait que ce diagnostic accompagné permet à certains ménages de trouver des solutions de prise en charge partielles de la dette, d'ouvrir des droits, de signer des plans d'apurement soutenables, et de réengager un dialogue avec le bailleur.

L'objectif de cette seconde expérimentation était d'augmenter le taux d'engagement des ménages grâce à l'envoi de différents types de courriers par des associations en charge de la réalisation des DSF, et, in fine, d'augmenter le taux de réalisation des DSF. Pour cela, nous avons comparé l'effet de la communication courrier basée sur une approche émotionnelle, empruntant un ton empathique, et mettant l'accent sur le soutien et l'aide qui peuvent être apportés (appelée version « positive »), en comparaison d'une approche plus normative, mettant l'accent sur le risque de perte du logement, et les conséquences de ne pas réagir au courrier (appelée version « négative »), ou encore une approche standard utilisée sur la période de mai 2021 à février 2022 (appelée version « neutre »). Ces différentes approches ont été appliquées aux premiers courriers de prise de contact, sur un échantillon d'environ 2500 ménages, constitué de 1500 locataires sociaux et 1000 locataires privés.



1 Les figures imposées de la défense des locataires au tribunal des expulsions, Droit et société 2020/3 (N° 106)

Les résultats démontrent des effets significativement différents selon la tonalité qui est utilisée. Par rapport à des courriers avec une tonalité neutre utilisée auparavant, l'utilisation de courriers avec une tonalité axée sur l'urgence et les risques de ne pas réagir se traduit par :

- 🎯 une amélioration de la prise de contact par les ménages : le taux de prise de contact suite à l'envoi de deux courriers successifs a augmenté de 41% dans le parc social et de 19% dans le parc privé¹.
- 🎯 une augmentation de la réalisation de DSF : le taux de réalisation de DSF a crû de 21% dans le parc social et de 118% dans le parc privé².

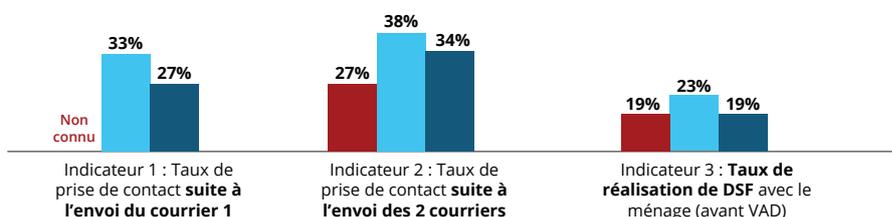
Sur la base des travaux de recherche menés en Seine-Saint-Denis³, nous pouvons évaluer l'impact de la généralisation de la mise en place de ce nouveau courrier : toutes choses égales par ailleurs, ce changement permettrait de baisser le volume de décisions d'expulsion de 2,5%⁴. Ces résultats incitaient à conserver la version du courrier qui met en avant l'urgence, les risques et conséquences négatives de ne pas agir : c'est ce qui a été fait depuis la fin de l'expérimentation en mars 2023.

Nous préparons une recherche-action avec le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis, la DRIHL et la DIHAL en 2024. L'objectif est de mieux connaître les ménages les plus à risque d'une expulsion locative, en reconstruisant leurs trajectoires et en identifiant les déterminants des ménages qui se retrouvent in fine expulsés. Les résultats de cette recherche-action seront mis au service des acteurs de la prévention des expulsions du territoire.

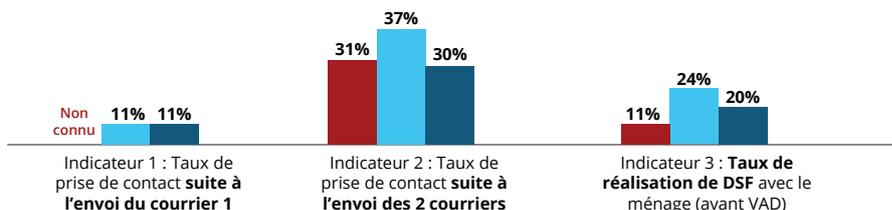
Résultats de l'expérimentation - Parc public

Légendes :

- Courrier 1 - Version « négative »
- Courrier 2 - Version « positive »
- Courrier 3 - Version « neutre »



Résultats de l'expérimentation - Parc privé



1 Le taux de prise de contact pour le parc social est passé de 27% à 38% soit une hausse de 11 points ou de 41% en relatif. Dans le parc privé, le taux est passé de 31% à 37% soit une hausse de 6 points ou de 19% en relatif.

2 Le taux de réalisation de DSF pour le parc social est passé de 19% à 23% soit une hausse de 4 points ou de 21% en relatif. Dans le parc privé, le taux est passé de 11% à 24% pour le parc privé soit une hausse de 13 points ou de 118% en relatif.

3 Des travaux de recherche menés par Camille François sur un échantillon de 622 affaires d'expulsion pour dette locative entre septembre 2011 et juin 2013 en Seine-Saint-Denis ont permis de démontrer que les ménages ayant bénéficié d'une enquête sociale entre l'assignation et l'audience ont 34% de risque de se voir prononcer une expulsion par le juge contre 51% chez les ménages n'ayant pas bénéficié d'une enquête sociale. Pour les calculs suivants, nous avons supposé constants les résultats sur le lien entre DSF et décision d'expulsion par le juge, mis à jour dans cette étude. Déférer au tribunal. Les figures imposées de la défense des locataires au tribunal des expulsions, Camille François, Droit et société 2020/3 (N° 106).

4 Réduction de 2,5% correspondant à une réduction de 62 décisions d'expulsions prononcées par le juge, basée sur une hypothèse de 5250 assignations en Seine-Saint-Denis (2021). Ces décisions d'expulsions évitées porteraient à 40% dans le parc social et à 60% dans le parc privé.



En complément des expérimentations d'accompagnement des ménages, l'identification le plus tôt possible des ménages à risque d'impayés et d'expulsion

En complément de l'augmentation du taux d'engagement des ménages, un autre levier de la prévention des expulsions consiste à mieux identifier les ménages les plus à risque d'être expulsés.

Comme évoqué plus haut, seule une minorité des ménages concernés chaque année par une procédure d'expulsion sont effectivement expulsés. Les acteurs de la prévention des expulsions n'ont pas d'approche ciblée, faute de connaissance sur les profils des ménages le plus à risque. Plus inquiétant, sur des territoires concernés par des volumes importants d'expulsion, les acteurs publics n'étant pas en mesure d'accompagner tous les ménages procèdent à des priorisations sur la base de critères dont la pertinence n'a pas été démontrée. Des informations consolidées sur les ménages les plus à risque permettraient d'adapter les outils de prévention selon les profils et les besoins, et d'identifier les ménages les plus à risque dès le début de la procédure.

Nous préparons une recherche-action avec le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis, la DRIHL et la DIHAL en 2024. L'objectif est de mieux connaître les ménages les plus à risque d'une expulsion locative, en reconstruisant leurs trajectoires et en identifiant les déterminants des ménages qui se retrouvent in fine expulsés. Les résultats de cette recherche-action seront mis au service des acteurs de la prévention des expulsions du territoire.

Perspectives et remerciements

Nous souhaitons capitaliser sur ces premiers travaux pour continuer à améliorer les actions de prévention des expulsions locatives, en partenariat avec des acteurs publics et privés. Les deux dernières recherches-actions démontrent aussi l'intérêt de mobiliser les sciences comportementales sur des problématiques sociales, en particulier dans la lutte contre le non-recours. Nous menons ou préparons actuellement 4 autres expérimentations s'appuyant sur ces méthodologies dans les secteurs de l'adaptation du logement pour les seniors, la lutte contre l'habitat indigne, et le relogement des ménages dans le cadre des opérations de renouvellement urbain.

Ce retour d'expérience a été rédigé par l'Action Tank Entreprise et Pauvreté et n'engage que ses auteurs.

Les différents projets de prévention des expulsions locatives ont été rendus possibles grâce au soutien de nos partenaires et leur engagement dans la conception, l'expérimentation et l'évaluation de ces programmes.



Annexes méthodologiques

Une expérimentation au stade précontentieux avec un bailleur social

Dans un premier temps, une partition de tous les locataires de Seine-Saint-Denis habitat a été réalisée en 5 segments homogènes en fonction de plusieurs variables (composition familiale, date d'entrée dans le parc, localisation du logement, montant et type de revenus, montant de la quittance brute et nette).

Chaque mois, un tirage aléatoire des locataires primo-débiteurs dans chaque segment contrôlé a été mis en place pour les attribuer à un des sous-groupes d'intervention. Trois sous-groupes d'intervention ont été définis - courrier neutre, courrier empathique et courrier contractuel (initialement 5 sous-groupes d'intervention avaient été définis, 2 sous-groupes qui avaient pour but de mesurer l'itération entre une mesure empathique et contractuelle ou inversement n'ont pu être mis en œuvre, dû à un changement de système informatique du bailleur).

Une première lettre de relance a été envoyée le 21 de chaque mois aux locataires primo-débiteurs, après une relance téléphonique du Centre de Relations Locataire. En cas d'absence de régularisation, une seconde lettre de relance le 16 du mois suivant a été envoyée pour les dettes comprises entre 1 et 2 termes de quittance nette (sauf pour les dettes inférieures à 20€, et sauf pour les ménages en procédure contentieuse ou avec un plan d'apurement ou un dossier de surendettement en cours). Enfin, une troisième lettre de relance de mise en demeure a été envoyée le 16 du mois suivant pour les dettes comprises entre 2 et 3 termes de quittance nette (mêmes critères d'exclusion que pour la deuxième lettre de relance).

Une mesure de la significativité des résultats a été réalisée pour confirmer la robustesse des résultats en s'assurant que la p-value est inférieure ou égale à 5% (marge d'erreur maximale au regard de la taille de l'échantillon et de l'écart observé entre les deux groupes).

Une expérimentation au stade contentieux avec un département

Chaque semaine, la préfecture de Seine-Saint-Denis a transmis au département de la Seine-Saint-Denis la liste des ménages en procédure d'expulsion locative au stade de l'assignation. Le département identifiait dans cette liste les ménages déjà connus des services sociaux du département, qui étaient ensuite recontactés par leurs travailleurs sociaux. Pour les autres ménages non connus, leur liste était communiquée à un opérateur du département, l'UDAF 93, qui avait pour responsabilité de les contacter.

L'UDAF 93 envoyait un premier courrier aux ménages pour les informer de la possibilité d'accompagnement. Chaque semaine, la version de ce premier courrier était alternée, avec une approche négative, puis une approche positive, puis une approche négative... En cas d'absence de prise de contact par le ménage suite au courrier 1, un second courrier standard était envoyé par l'UDAF 93 pour informer le ménage de la possibilité d'accompagnement.

Un contrôle ex-post de l'homogénéité des groupes d'intervention par courrier a été réalisé sur la base des taux d'adresses qui ne correspondent plus (« n'habite pas à l'adresse indiquée » ou NPAI) et des montants moyen et médian de la dette. Une mesure de la significativité des résultats a été réalisée pour confirmer la robustesse des résultats en s'assurant que la p-value est inférieure ou égale à 5% (marge d'erreur maximale au regard de la taille de l'échantillon et de l'écart observé entre les deux groupes).

Qui sommes-nous ?

Action Tank Entreprise et Pauvreté

L'Action Tank, association de loi 1901 reconnue d'intérêt général, est un laboratoire d'innovation sociale réunissant entreprises, acteurs publics, associations et le monde académique autour d'un objectif commun : contribuer à la réduction de la pauvreté et de l'exclusion en France.

Nos 3 piliers



Innover avec de nouveaux modèles inclusifs

Partant des besoins sociaux existants et des facteurs d'exclusion, nous aidons entreprises et acteurs publics à penser de nouveaux modèles d'action.



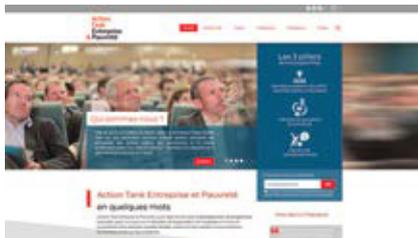
Créer de nouveaux écosystèmes

Pour permettre l'émergence de modèles inclusifs et innovants, nous proposons de nouvelles coopérations entre diverses structures privées et publiques.



Prouver par l'expérimentation

Nous testons et évaluons ces modèles inclusifs, en vue de leur déploiement à grande échelle.

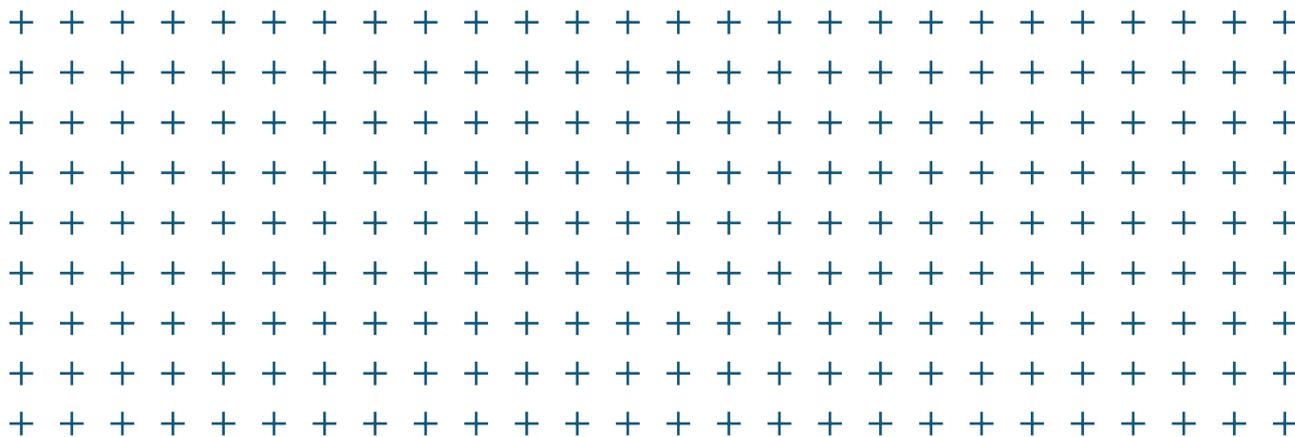


Pour en savoir plus sur nos programmes innovants dans le logement, rendez-vous sur notre site : www.at-entreprise-pauvrete.org

Pour nous contacter : contact@at-entreprise-pauvrete.org

Pour nous contacter

Pour en savoir plus sur nos projets ou en cas d'intérêt pour co-construire une expérimentation, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante : contact@at-entreprise-pauvrete.org



Analyse et retour d'expérience de l'Action Tank Entreprise et Pauvreté

Retrouvez

notre actualité et le détail
de nos programmes
sur www.at-entreprise-pauvrete.org



Suivez-nous sur

Action Tank Entreprise et Pauvreté

