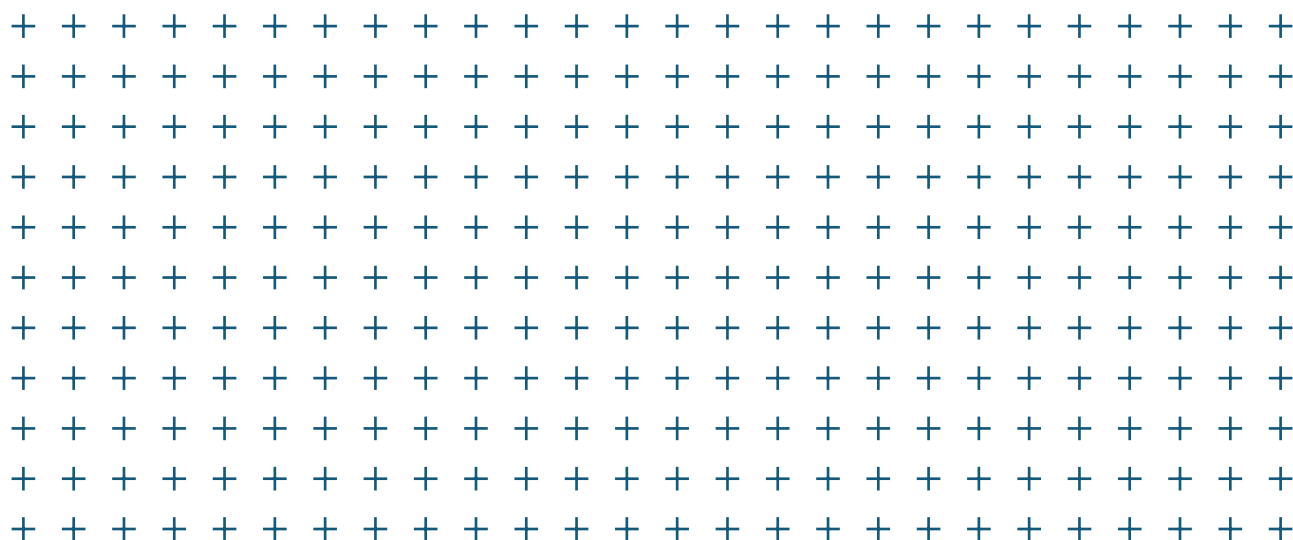


Retour d'expérience sur trois expérimentations de prévention des expulsions locatives basées sur les **sciences comportementales**



**ACTION
TANK**

Nous façonnons un système
économique et social
juste et **performant**.

www.actiontank.org





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 30 500 en 2025² (soit environ 50 000 personnes), 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 pour le Logement des Personnes Défavorisées 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 Ile-de-France et en Aquitaine.

1 Ministère de l'intérieur

2 En 2025, 30 500 ménages ont été expulsés de leur logement, un niveau jamais atteint, 17 mars 2026, Le Monde

3 Un nombre record d'expulsions locatives qui risque de s'aggraver, 3 novembre 2023, Localtis

4 Que deviennent les ménages expulsés de leur logement ? Des trajectoires de vie fragilisées, Fondation pour le Logement des Personnes Défavorisées, 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 2025 trois 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

Deux expérimentations au stade précontentieux dans le parc locatif social

Conduite avec les chercheurs Marieke Huysentruyt et Tomasz Obloj du département Society & Organizations d'HEC, notre expérimentation en partenariat avec Seine-Saint-Denis habitat comportait deux axes principaux :

- ➊ 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 ;
- ➋ 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.

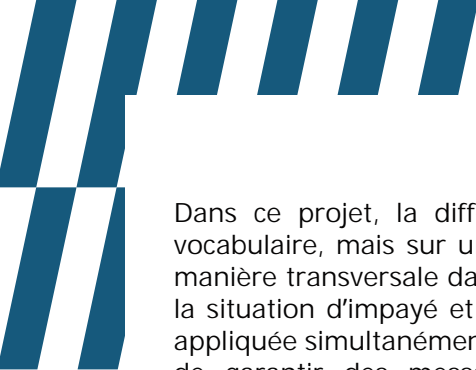
Raccourcie de plusieurs mois dû à un changement de logiciel métier du bailleur, l'expérimentation a tout de même pu atteindre des résultats très prometteurs. Ainsi, en comparaison des courriers neutres initiaux, les courriers de type « accompagnement » ont permis de réduire le montant de la dette moyenne 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.

En 2024, dans la continuité de cette première expérimentation, nous avons démarré une nouvelle recherche-action au stade précontentieux avec le bailleur social Domofrance (ex-Clairsienne, groupe 3F) et le centre Society and Organizations d'HEC. Cette expérimentation aux objectifs similaires visait à mesurer de façon rigoureuse l'impact des interventions choisies.

Cette expérimentation s'est appuyée sur un protocole randomisé permettant de comparer, sur plusieurs vagues de relance successives, l'impact de différents registres de formulation des messages adressés aux ménages en situation d'impayé. Trois registres ont été testés : un registre dit contractuel (« client »), centré sur la relation juridique et les obligations de paiement, un registre formulé comme un soutien (« bénéficiaire »), orienté vers la compréhension de la situation du ménage et la recherche de solutions, et un registre « neutre ».

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.



Dans ce projet, la différenciation des registres ne reposait pas sur des variations ponctuelles de vocabulaire, mais sur une cohérence d'ensemble du message. Les registres testés ont été déclinés de manière transversale dans la structure des courriers, le positionnement de l'émetteur, la qualification de la situation d'impayé et la manière de projeter la suite du parcours. Cette logique de cohérence a été appliquée simultanément aux titres, aux formulations clés, aux signatures et aux repères graphiques, afin de garantir des messages lisibles, homogènes et comparables entre eux du point de vue de l'expérimentation.

Les résultats montrent que la formulation du message influence significativement les trajectoires de paiement, indépendamment du support utilisé. Les messages formulés comme un soutien réduisent de l'ordre de 2 à 3 points la probabilité d'être en impayé le mois suivant (soit 4 à 5%), par rapport aux messages contractuels, en particulier lors des premières vagues de relance. Ces effets s'accompagnent d'une réduction mesurable du niveau d'endettement à court terme, observée sur plusieurs indicateurs (montant moyen de la dette, ratios de dette rapportée au loyer ou au reste à payer).

À l'inverse, les messages contractuels favorisent davantage l'entrée dans des dispositifs formels de régularisation, comme les plans d'apurement. Toutefois, cette activation plus fréquente ne se traduit pas par de meilleurs résultats globaux en matière de recouvrement à court terme. Les trajectoires associées aux messages formulés comme un soutien aboutissent à des niveaux de recouvrement global plus favorables, mesurés par les montants effectivement remboursés et la dette résiduelle.

Un enseignement important de cette expérimentation réside dans le caractère transversal des effets observés. Aucune différence significative n'apparaît selon les caractéristiques socio-économiques connues des ménages, ce qui suggère que ces leviers relationnels opèrent de manière homogène, sans nécessité de ciblage fin par profil. Par ailleurs, l'alternance entre registres (« oscillation ») ne génère pas de gain mesurable par rapport à une stratégie de continuité dans la formulation des messages.

L'évaluation de l'expérimentation ne s'est pas poursuivie à plus long terme. Néanmoins, au regard de leur impact sur la limitation de l'aggravation des dettes à court terme, les messages formulés comme un soutien peuvent contribuer à réduire le risque de situations d'impayé durable, lesquelles constituent un facteur clé des procédures contentieuses et des expulsions locatives.

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.

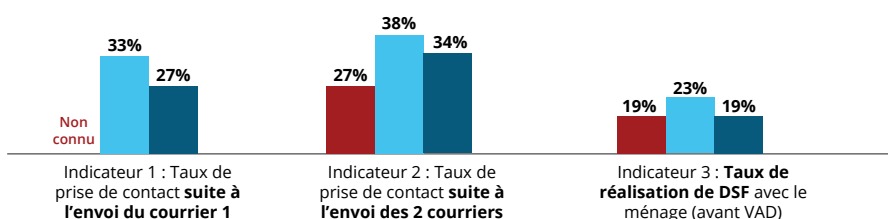
Sur la base des travaux de recherche menés en Seine-Saint-Denis³, nous pouvons évaluer l'impact de la généralisation de la mise en place de ce nouveau courrier : toutes choses égales par ailleurs, ce changement permettrait de baisser le volume de décisions d'expulsion de 2,5%⁴. Ces résultats incitaient 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.

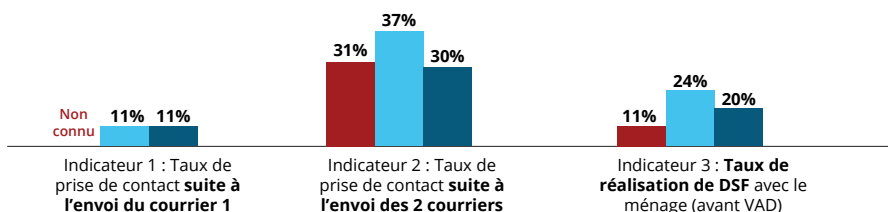
Résultats de l'expérimentation - Parc public

Légendes :

- Courrier 1 - Version « positive »
- Courrier 2 - Version « négative »
- 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.



Ce que ces expérimentations révèlent sur la prévention des impayés et des expulsions

Pris ensemble, ces trois expérimentations montrent que des modifications apparemment limitées de la communication (ton, registre lexical, structure du message, positionnement de l'émetteur) peuvent produire des effets significatifs sur les comportements des ménages : reprise de contact, régularisation, réduction de la dette ou engagement dans des dispositifs d'accompagnement.

Les expérimentations montrent que le registre le plus efficace varie selon le moment du parcours. En amont, au stade du précontentieux (Seine-Saint-Denis habitat, Domofrance), les messages formulés comme un soutien, orientés vers la compréhension de la situation et la recherche de solutions, produisent de meilleurs résultats globaux en matière de recouvrement à court terme et de limitation de l'aggravation des dettes. À un stade plus avancé, après l'assignation au tribunal (Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis), des messages mettant en avant l'urgence et les conséquences de l'inaction se révèlent plus efficaces pour déclencher une prise de contact et engager les ménages dans des dispositifs formels comme le diagnostic social et financier. Ces résultats soulignent qu'il n'existe pas de message « universellement optimal », mais que l'efficacité dépend du contexte, du degré d'urgence et de la marge de manœuvre perçue par les ménages.

Les expérimentations mettent en évidence une distinction importante entre activation des dispositifs et résultats globaux. Les messages plus normatifs ou contractuels favorisent davantage l'entrée dans des dispositifs formels (plans d'apurement, diagnostics sociaux). Les messages formulés comme un soutien conduisent, en moyenne, à des trajectoires plus favorables en termes de dette résiduelle et de montants effectivement remboursés à court terme. Autrement dit, certains registres facilitent l'activation institutionnelle, tandis que d'autres semblent plus efficaces pour limiter la dégradation des situations financières, deux objectifs qui ne se recouvrent pas totalement.

Ces travaux suggèrent que la prévention des expulsions locatives ne repose pas sur un levier unique, mais sur une combinaison cohérente de messages et d'outils, adaptés aux différentes étapes de la procédure : maintenir le lien et limiter l'aggravation des dettes le plus tôt possible, poursuivre les tentatives de contact à tous les stades, y compris les plus avancés, mobiliser des registres plus incitatifs ou plus contraignants lorsque la situation l'exige, sans renoncer aux approches d'accompagnement.

Cette lecture graduée permet de réconcilier des résultats qui peuvent sembler divergents pris isolément, tout en confirmant l'intérêt d'intégrer durablement les sciences comportementales dans les politiques publiques de prévention des expulsions.

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 trois 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. Ainsi, l'Action Tank a mené ces dernières années des projets similaires sur d'autres thématiques, telles que l'adaptation du logement pour les seniors, ou le relogement des ménages dans le cadre des opérations de renouvellement urbain.

Ce retour d'expérience a été rédigé par l'Action Tank 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

Deux expérimentations au stade précontentieux dans le parc locatif social

L'expérimentation conduite avec Seine-Saint-Denis Habitat a reposé sur un protocole randomisé visant à comparer l'impact de différents courriers sur les comportements de paiement des locataires. En amont, l'ensemble des locataires a été réparti en cinq segments homogènes, construits à partir de variables observables disponibles (composition familiale, date d'entrée, localisation du logement, niveau et nature des revenus, montant de la quittance brute et nette de l'APL).

Chaque mois, un tirage aléatoire des locataires primo-débiteurs était effectué au sein de chaque segment afin de les affecter à l'un des trois groupes de courrier testés : neutre, empathique (« bénéficiaire ») ou contractuel. Les ménages pouvaient recevoir jusqu'à trois vagues de relance successives, selon leur situation de paiement : une première relance adressée aux primo-débiteurs, puis, en l'absence de régularisation, une seconde et une troisième relance pour des niveaux croissants de dette, hors situations déjà engagées dans une procédure contentieuse, un plan d'apurement ou un dossier de surendettement. Les résultats ont fait l'objet de tests de significativité statistique, avec un seuil fixé à 5 %, afin de confirmer la robustesse des écarts observés entre groupes.

L'expérimentation menée ultérieurement avec Domofrance s'inscrit dans la continuité directe de ce protocole. Elle en reprend les principes généraux de segmentation, de tirage aléatoire et de comparaison de registres de formulation, tout en élargissant le périmètre d'analyse. Le protocole prévoyait cinq sous-groupes, incluant deux modalités visant à tester l'alternance entre registres bénéficiaire et contractuel. Cette expérimentation a également permis d'élargir les indicateurs analysés, notamment sur l'évolution des montants de dette et la mise en place de plans d'apurement.

Une expérimentation au stade contentieux avec un département

L'expérimentation conduite avec le Département de la Seine-Saint-Denis (CD93) entre 2021 et 2023 visait à mesurer l'impact de différents registres de formulation des courriers sur l'engagement des ménages en procédure d'expulsion locative au stade de l'assignation, en particulier sur la prise de contact avec des associations partenaires chargées de la réalisation de diagnostics sociaux et financiers (DSF).

Chaque semaine, la préfecture transmettait au département la liste des ménages concernés par une assignation. Les ménages déjà connus des services sociaux départementaux étaient recontactés directement par leurs travailleurs sociaux, tandis que les autres étaient confiés à un opérateur mandaté par le département, l'UDAF 93, chargé de les contacter. Pour ces ménages, l'UDAF 93 adressait un premier courrier d'information sur la possibilité d'un accompagnement et la réalisation d'un DSF. La tonalité de ce courrier alternait de manière hebdomadaire entre deux registres distincts : une approche mettant en avant l'urgence et les conséquences de l'inaction, et une approche formulée sur un registre plus empathique et orientée vers l'aide. En l'absence de prise de contact, un second courrier standardisé était adressé afin de rappeler la possibilité d'accompagnement.

Contrairement aux expérimentations précédentes, le protocole reposait sur une alternance temporelle des registres de courrier, et non sur une assignation individuelle aléatoire. Un contrôle ex-post de l'homogénéité des groupes a été réalisé, notamment à partir des taux d'adresses non valides et des montants moyen et médian de la dette. Les effets des différents registres ont été analysés à partir d'indicateurs tels que la prise de contact des ménages et la réalisation effective des DSF. Des tests de significativité statistique ont été réalisés afin de confirmer la robustesse des écarts observés, avec un seuil fixé à 5 %.

Qui sommes-nous ?

Action Tank

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.



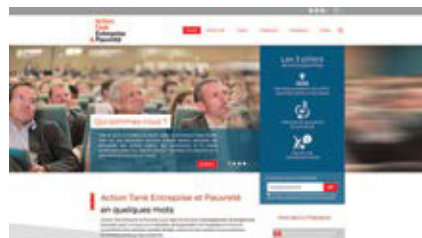
Créer de nouveaux écosystèmes

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



Prouver par l'expérimentation

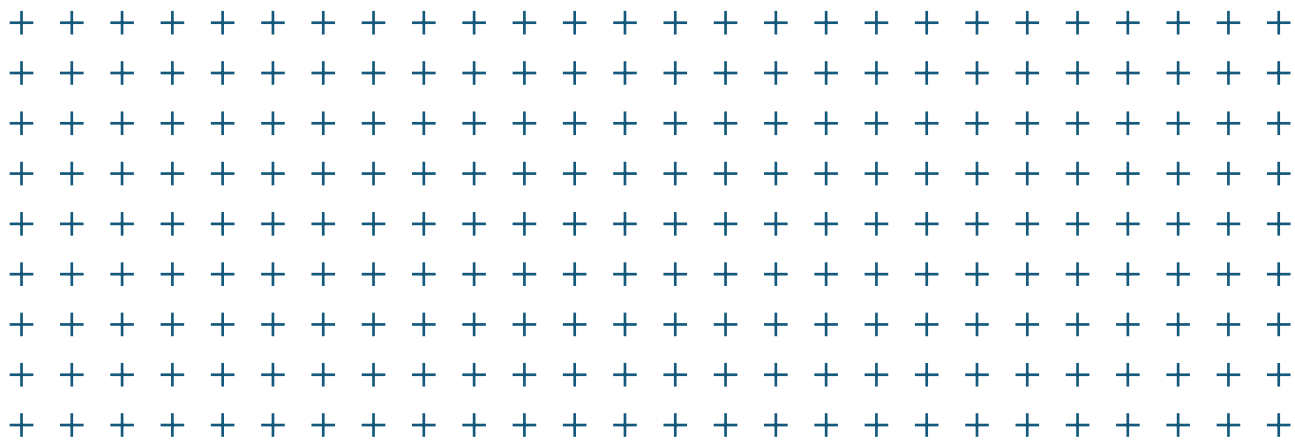
Nous testons et évaluons ces modèles inclusifs, en vue de leur déploiement à grande échelle.



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



Analyse et retour d'expérience de l'Action Tank

Retrouvez
notre actualité et le détail
de nos programmes
sur www.actiontank.org



Suivez-nous sur

Action Tank

