

Action de Prévention Précoce des expulsions locatives (PREPEX) Bilan de la première année (2021-2022), au 30 juin 2022

Le bilan ci-dessous comprend :

- une analyse de la première année de fonctionnement du dispositif PREPEX, action portée par l'ADIL73,
- un bilan qualitatif sur le profil des ménages accompagnés, les caractéristiques de leur logement et l'origine de leur dette.

Éléments contextuels :

En 2018, il a été décidé lors de la CCAPEX Départementale d'insérer les coordonnées de l'ADIL 73 dans les courriers envoyés par l'Etat aux locataires et aux propriétaires au stade du commandement de payer et de l'assignation en résiliation de bail.

Cette orientation vers les services de l'ADIL 73 avait permis de recevoir, d'informer et d'orienter une cinquantaine de ménages par an, aussi bien des locataires que des propriétaires bailleurs à tout stade de la procédure.

Forte de son expérience, l'ADIL 73 a décidé de renforcer en 2021 son action en lien avec ses partenaires.

L'action PREPEX vise donc à recevoir plus de ménages en début de procédure dans le cadre d'impayés de loyer (stade du commandement de payer) afin d'avoir une action précoce.

Pour ce faire, l'ADIL 73 a proposé aux services de l'Etat :

- de devenir destinataire des commandements signalés par les huissiers dans le logiciel EXPLOC¹ ainsi que des courriers envoyés par l'Etat aux locataires et bailleurs,
- de mettre en place une démarche « d'aller-vers » en contactant les ménages qui ne l'auraient pas contactée suite au 1^{er} courrier envoyé par l'Etat.

Ainsi, si l'ADIL n'a pas été contactée par le locataire dans les 15 jours après l'envoi du courrier par l'Etat, celle-ci lui adresse un courrier afin de lui proposer un rendez-vous personnalisé.

Lors de ce rendez-vous, les conseiller-e-s juristes réalisent un diagnostic juridique et financier de la situation, assorti de préconisations, parmi lesquelles figurent le renvoi vers les partenaires compétents le cas échéant (CAF, travailleurs sociaux du Département, Action Logement, etc.).

Cette action couvre l'intégralité du Département de la Savoie avec 2 cofinancements :

- un soutien de Grand Chambéry pour son territoire dans le cadre du Plan Logement d'Abord
- un soutien de l'Etat (FNAVDL) pour le reste du département.

La méthodologie et les outils déployés sont identiques pour l'ensemble du département.

Cette action porte uniquement sur le parc privé.

Ce bilan porte sur la première année de mise en place du dispositif, soit sur les dossiers transmis à l'ADIL jusqu'au 30/06/2022.

¹ Les huissiers saisissent uniquement dans EXPLOC les CDP du parc privé (bailleur personne physique ou SCI « familiale »).

Ces signalements sont réalisés dans deux situations :

- soit le locataire est en impayés depuis au moins cinq mois de suite,
- soit le montant d'impayés du locataire est au moins égal à six mois de loyer hors charges.

Méthodologie et mise en place de l'action :

La phase de mise en place de l'action s'est déclinée en plusieurs axes :

- validation de la méthodologie avec les partenaires, notamment les services sociaux du Département (MSD) et l'Etat : cette méthodologie a donné lieu à l'élaboration d'un logigramme (en annexe au présent rapport)
- échanges avec les partenaires parties prenantes (sous-préfectures, DDETSPP, MSD, CAF...) pour établir les modes de collaboration
- mise en place d'un logiciel de gestion dédié pour l'envoi des courriers et le suivi des dossiers
- élaboration de la trame de diagnostic (en annexe au présent rapport)
- saisie des dossiers puis envoi des courriers de mise à disposition de l'ADIL 73 avec rétroactivité au 1^{er} juillet 2021 (courrier-type en annexe)
- rendez-vous avec les premiers ménages nous contactant

Transmission des commandements de payer à l'ADIL 73 :

La transmission des commandements de payer à l'ADIL 73 s'est faite de manière progressive, pendant la phase de préparation de l'action.

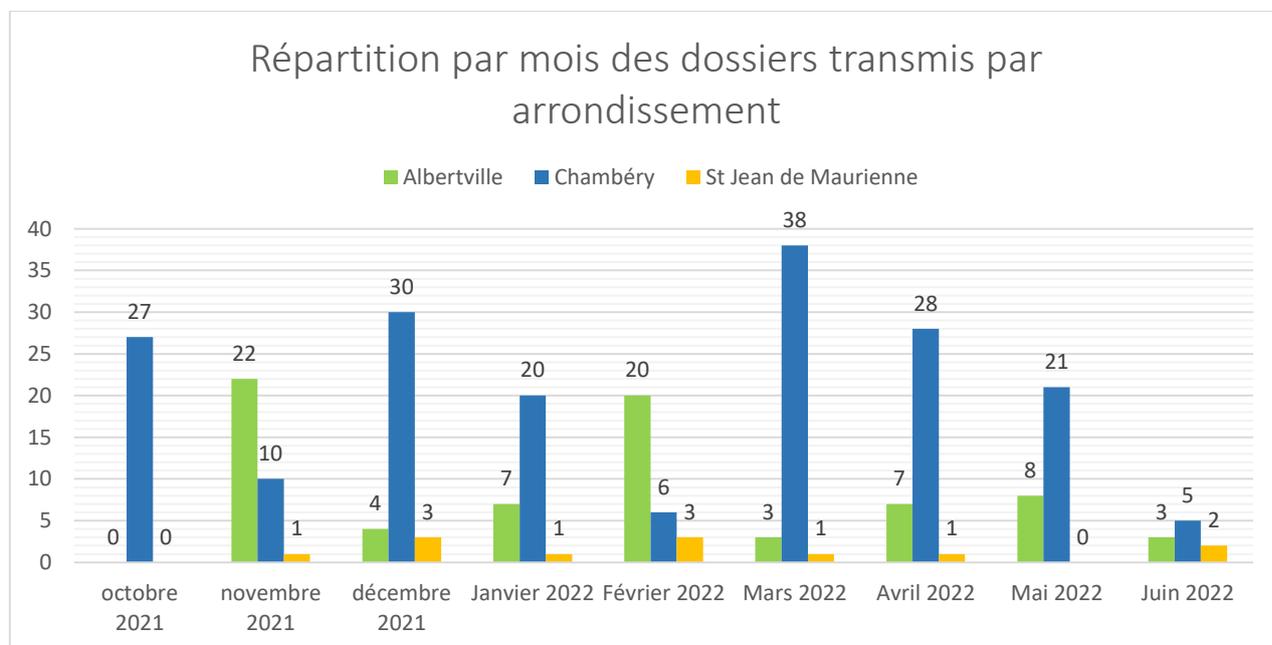
Après une première phase de calage de l'action entre fin juin et septembre 2021 (méthodologie partenariale, préparation technique de l'outil de suivi), les services de l'Etat ont transmis à l'ADIL les documents en deux phases :

- à partir du mois d'octobre, par la DDETSPP sur l'arrondissement de Chambéry, pour tester les modalités de partage,
- en novembre pour les deux sous-préfectures d'Albertville et de Saint-Jean-de-Maurienne.

Lors de cette phase, un « rattrapage » des dossiers a été fait avec rétroactivité au 1^{er} juillet 2021.

L'action est donc entrée dans sa phase pleinement opérationnelle à partir de début décembre 2021, ce qui se traduit par :

- **la réception au fil de l'eau des commandements de payer,**
- **puis l'envoi d'un courrier par l'ADIL 15 jours après.**



Le délai moyen entre la date de commandement de payer et la transmission à l'ADIL 73 par les services de l'Etat s'établit à **16 jours en moyenne depuis décembre 2021. Cela signifie que le premier courrier de l'ADIL est envoyé en moyenne 1 mois seulement avant l'assignation.**

L'ADIL a été destinataire de 271 commandements de payer visant des ménages locataires du parc privé entre le 01/07/2021 et le 30/06/2022 :

- **92** ménages sur le territoire de **Grand Chambéry** (34%). 91 locataires habitent sur une commune d'intervention de la MSD de Chambéry et un ménage sur une commune d'intervention de la MSD d'Aix-les-Bains.
- **179** ménages dans le **reste de la Savoie** (66%), répartis sur les 6 territoires des Maisons Sociales du Département.

271

commandements de payer
dans le parc privé
transmis à l'ADIL
jusqu'au 30/06/2022

Une diminution des commandements de payer délivrés dans le parc privé est observée depuis 2019. Leur nombre repart néanmoins à la hausse au 1^{er} semestre 2022. Cette diminution s'explique très probablement par la survenue de la crise sanitaire caractérisée par :

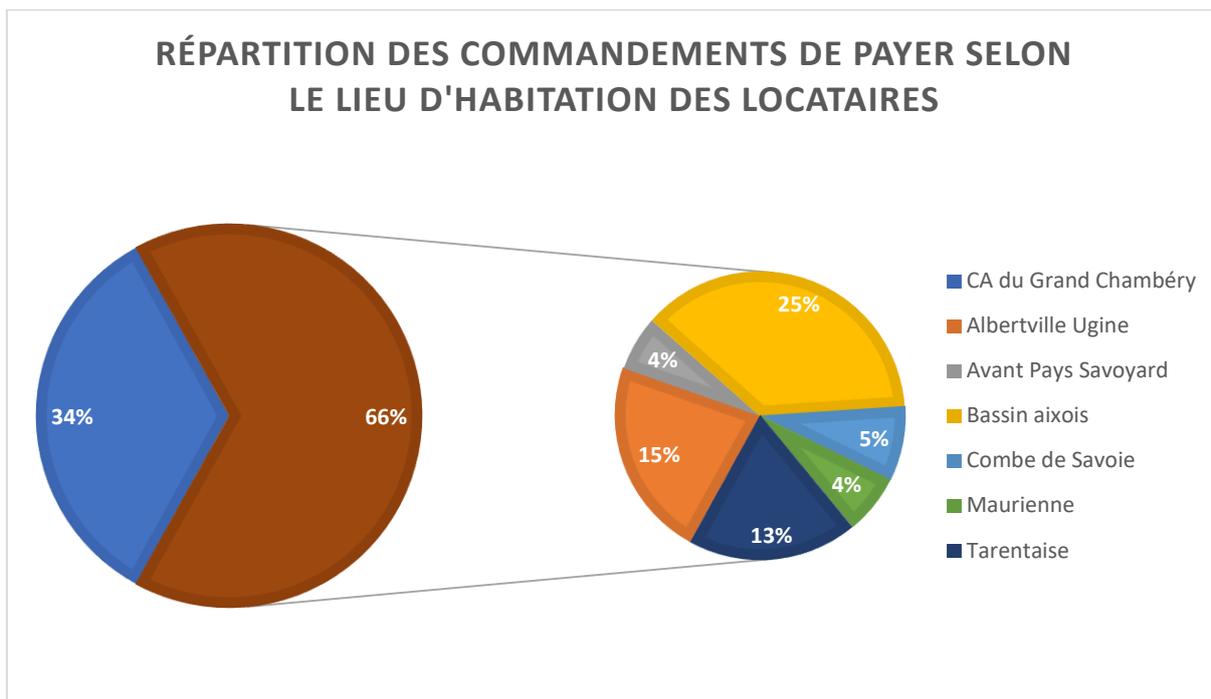
- des aides spécifiques (Action Logement, CAF),
- des ménages qui ont globalement moins dépensé,
- des procédures qui ont pris du retard,
- des bailleurs qui ont été plus compréhensifs ou moins réactifs.

Commandement de payer (CDP) dans le parc privé	Savoie	Grand Chambéry	Reste de la Savoie
2019	330	114	216
2020	265	96	169
2021	205	79	126
1er semestre 2022	166	57	109
Période du 1er juillet 2021 au 30 juin 2022	271	92	179

Le nombre de commandements de payer a baissé de 18% entre la période de référence, soit 2019 dernière année avant la crise sanitaire, et la 1^{ère} année du dispositif PREPEX.

Par ailleurs, la répartition des CDP entre le territoire de Grand Chambéry et le reste de la Savoie reste inchangée entre 2019 et la première année de mise en place du dispositif PREPEX. (**Grand Chambéry représente 34% des CDP du département**)

Répartition des commandements de payer selon la localisation des ménages :



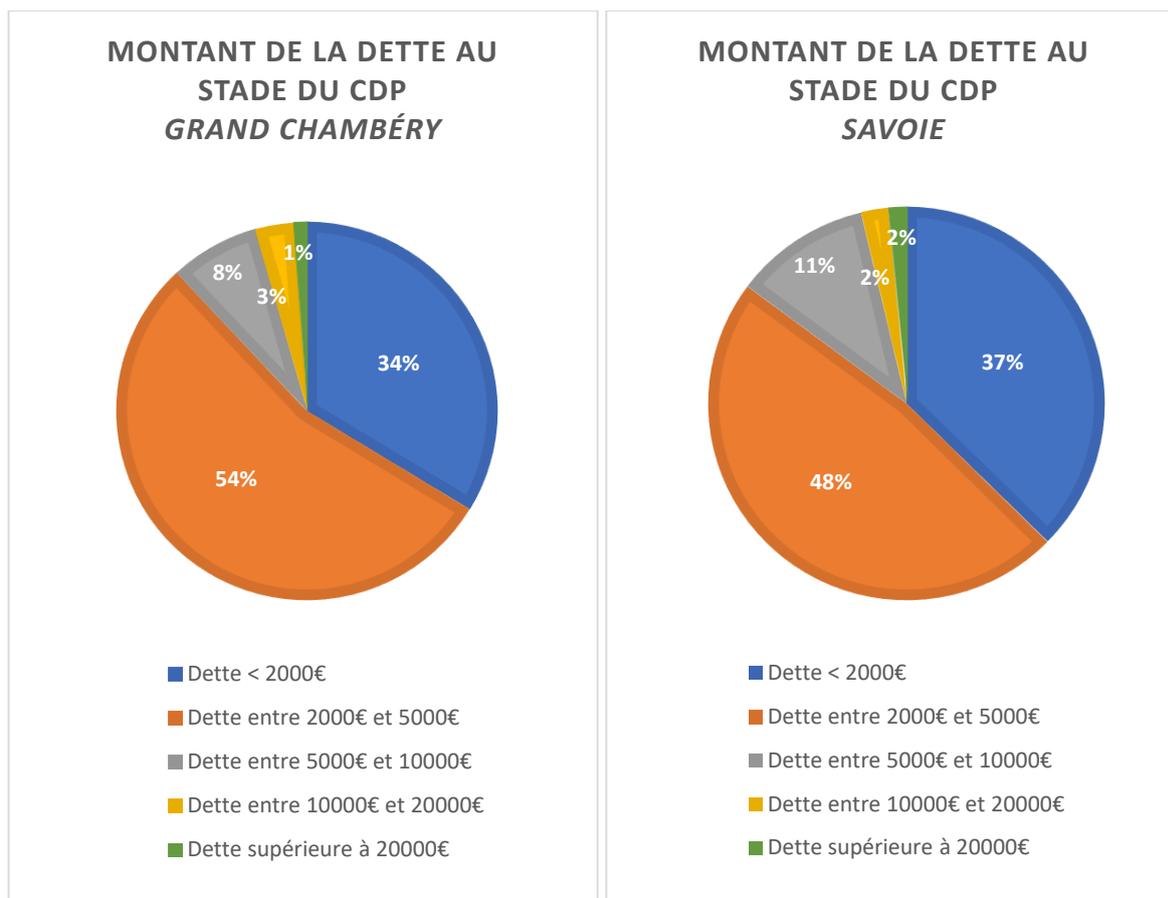
Les locataires concernés par un commandement de payer se répartissent dans **68 communes du département**.

Montant de la dette et dispersion :

Le montant cumulé des dettes réclamées au titre des commandements de payer s'établit à **943 974 €** : 305 886 € sur le territoire de Grand Chambéry (pour 92 procédures) et 638 687 € sur le reste du département (pour 179 procédures).

Sur Grand Chambéry, **la dette moyenne par ménage s'établit à 3 361€ et la dette médiane à 2 341€.**

A l'échelle de la Savoie, **le niveau moyen de la dette s'élève à 3 483 € par ménage** mais cette moyenne **masque de fortes disparités** entre les 271 ménages (cf. graphique ci-dessous). **La dette médiane est quant à elle de 2 352€.**



Types de bailleurs :

Pour rappel, l'action ne concerne que les locataires du parc privé. Dans 63% des cas, les propriétaires-bailleurs sont des **personnes physiques (67% des cas pour Grand Chambéry)**. Lorsqu'il s'agit d'une personne morale, une grande majorité sont des **SCI**. A la marge, il peut s'agir de **communes**.

Courriers de l'ADIL et retours des ménages :

L'ADIL 73 a envoyé 262 courriers aux ménages (entre mi-novembre 2021 et fin juin 2022).

262

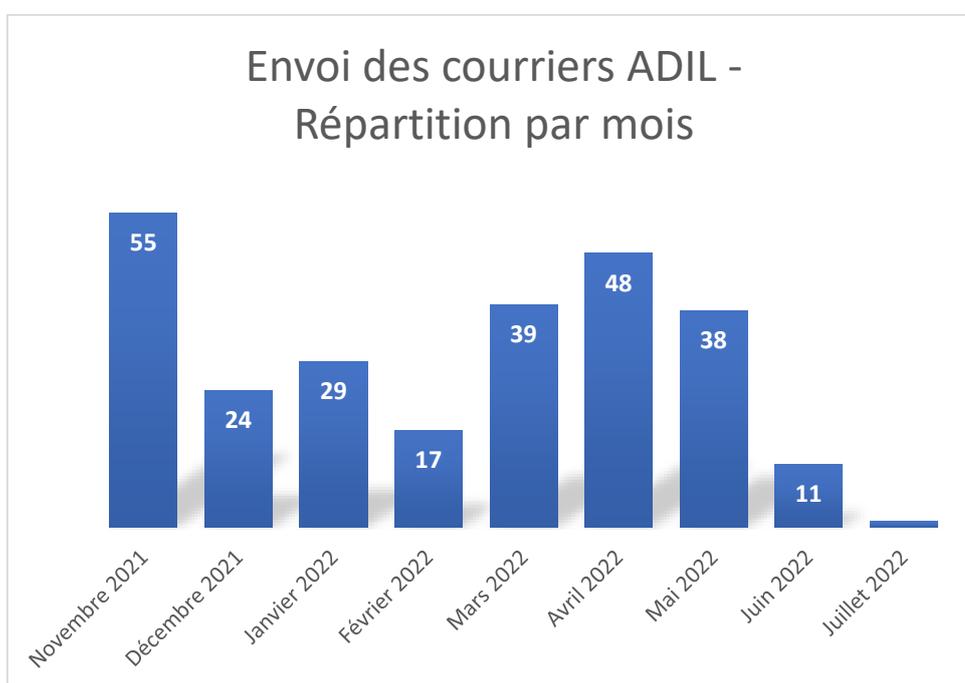
Courriers envoyés
par l'ADIL

La différence avec le nombre de dossiers transmis par les services de l'Etat (271) s'explique par le fait que :

- **6 ménages ont contacté l'ADIL suite au courrier des services de l'Etat (donc avant l'envoi d'un courrier par l'ADIL) et ont fait l'objet d'un accompagnement avec un diagnostic sociojuridique.**
- **1 ménage a contacté l'ADIL pour des raisons liées à l'indécence de son logement, avant même que le courrier des services de l'Etat ne lui soit envoyé.**
- **2 ménages sont passés au stade de l'assignation avant que les courriers ne leur soient envoyés.** Il s'agit de dossiers qui avaient été transmis à l'ADIL en phase de rattrapage à la fin du mois d'octobre, mais dont les commandements de payer dataient du mois d'août. Cela a entraîné un décalage dans les prises en charges (+ de 2 mois après la date de commandement de payer).

Les courriers ont été envoyés en plusieurs vagues, selon la réception des dossiers. Pour rappel, l'ADIL adresse un courrier au ménage 15 jours après la réception des informations transmises par les services de l'Etat.

Un nombre élevé de courriers a été envoyé en novembre 2021 suite à la transmission « en masse » de commandements de payer à cette période (phase de rattrapage octobre-novembre).



Parmi les courriers envoyés, **34% concernaient le territoire de Grand Chambéry (soit 88 courriers).**

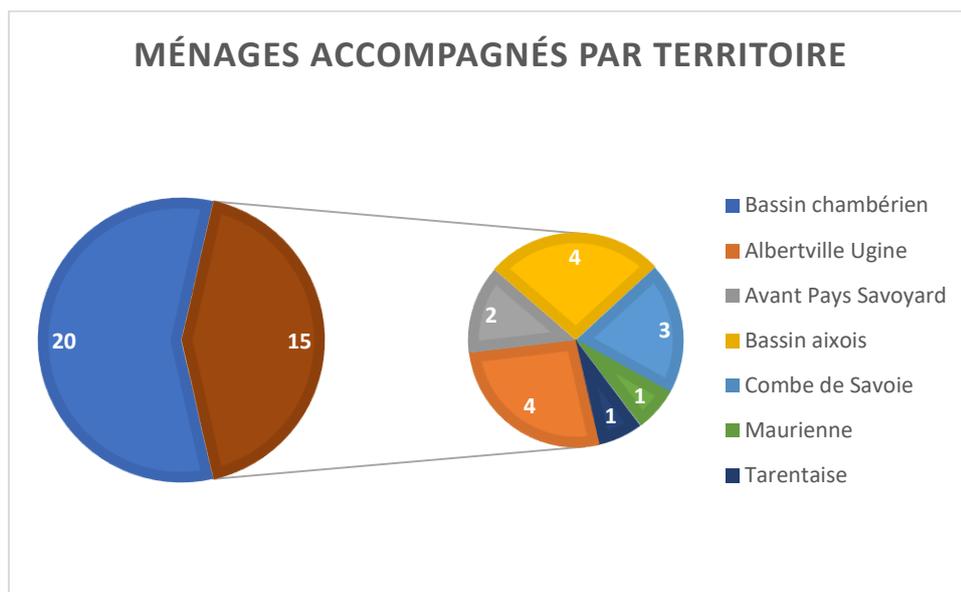
Parmi les courriers envoyés, 26 (10%) sont revenus à l'ADIL avec la mention « n'habite pas l'adresse indiquée (NPAI) ». Par conséquent seuls 236 courriers envoyés par l'ADIL ont été remis à leur destinataire.

Ménages ayant bénéficié d'un accompagnement juridique de l'ADIL

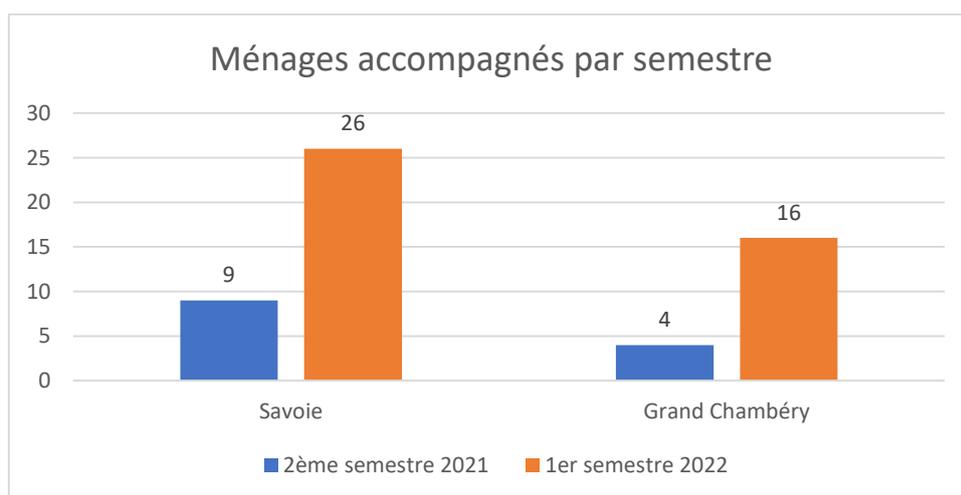
35 ménages accompagnés par l'ADIL dont **20** sur le territoire de Grand Chambéry

Sur l'ensemble du département, ce sont **35 ménages** qui ont été accompagnés par une conseillère juriste de l'ADIL au cours de la première année **soit 13% des ménages** pour un objectif de 20%. Si l'on décompte les ménages qui n'ont pas reçu le courrier de l'ADIL 73 car ils n'habitent plus à l'adresse indiquée, ce taux monte à un peu plus de 14%.

Sur le territoire du Grand Chambéry, ce taux est plus élevé puisque **22% des ménages (20)** ont été accompagnés.



Répartition selon les semestres



La répartition des ménages accompagnés est très inégale selon les semestres. **Le nombre de locataires accompagnés par les conseillères-juristes de l'ADIL est 3 fois plus important au 1^{er} semestre de l'année 2022.**

Plusieurs éléments expliquent cet écart :

- le nombre de CDP transmis par l'Etat a été quasiment deux fois plus important au premier semestre 2022 qu'au deuxième semestre 2021 (179 contre 92 CDP).

- le calage de la méthode au deuxième semestre 2021 a allongé les délais et rendu les propositions d'accompagnement de l'ADIL moins efficaces.
- le délai parfois important entre l'envoi du courrier par l'ADIL et la prise de rendez-vous par le locataire explique aussi cet écart entre les deux semestres (cf. délais ci-dessous). Ainsi, des ménages dont un courrier avait été envoyé au deuxième semestre 2021 ont été accompagnés au premier semestre 2022.

Origine du contact

Sur les **35 ménages** qui ont été accompagnés par une conseillère-juriste de l'ADIL (tous territoires confondus) :

- **28 le sont suite au courrier de l'ADIL,**
- **6 le sont suite au courrier de l'Etat,** dont 3 durant la phase de calage de l'action (en septembre).
- **1 l'est pour une raison connexe (habitat indigne).**

3 locataires ont également contacté l'ADIL et ont pris rendez-vous mais ils ne se sont pas présentés le jour du rendez-vous et n'ont donc pu être accompagnés par l'ADIL.

Les délais

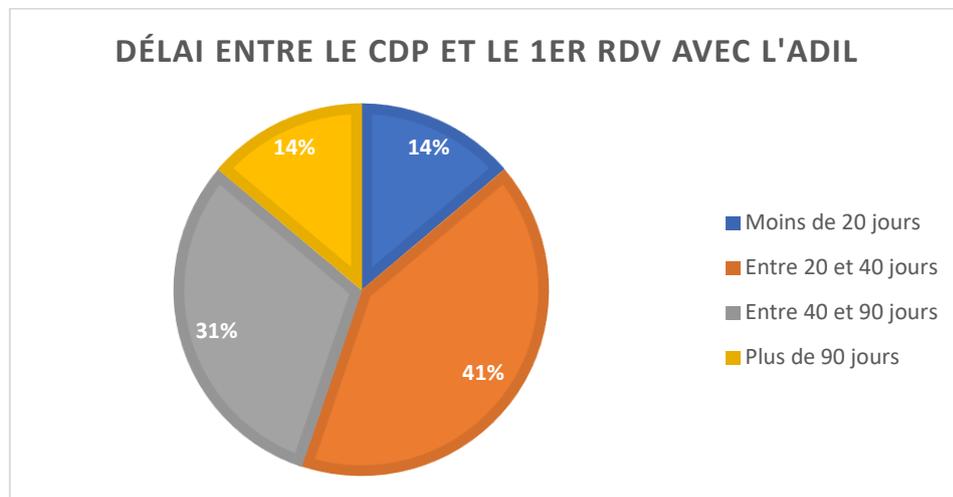


26 jours en moyenne entre l'envoi du courrier par l'ADIL et la date du 1^{er} rendez-vous. Les écarts sont très importants variant de 2 jours à 138 jours. A noter que ces délais sont plus importants sur le territoire de Grand Chambéry (36 jours).

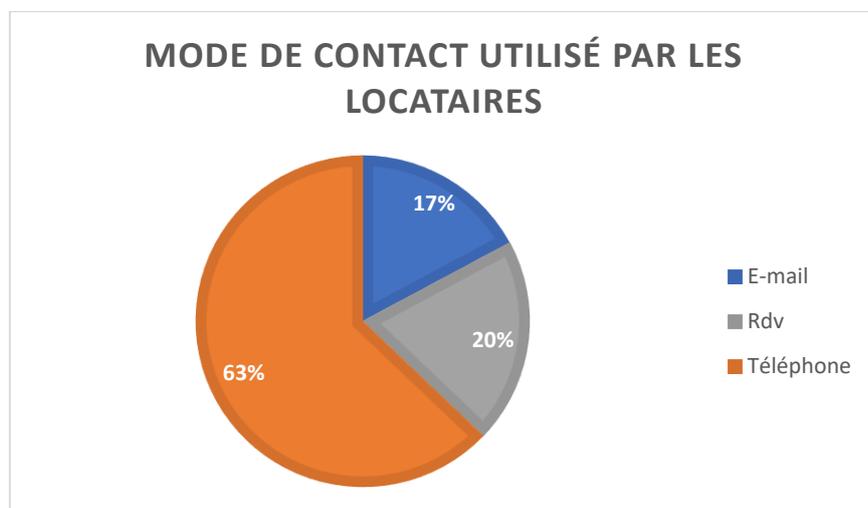
Ces délais nous indiquent que les locataires en impayé ne vont pas forcément contacter l'ADIL juste après avoir reçu le courrier, mais attendent parfois quelques semaines avant de le faire. Les hypothèses pour expliquer ce comportement peuvent être multiples : avancement de la procédure (assignation), orientation par un autre partenaire, attente d'un moment plus opportun pour le locataire.

51 jours en moyenne entre le CDP et le 1^{er} RDV avec l'ADIL (61 jours sur le territoire du Grand Chambéry). Les écarts sont très importants variant entre 6 jours et 168 jours (les dossiers concernés par la phase de calage n'ont pas été comptabilisés).

Sur le schéma ci-dessous les délais cumulés sont de 55 jours, cet écart de 4 jours s'explique par le fait que certains dossiers ne passent pas par ces étapes car le locataire prend RDV avec l'ADIL après réception du CDP ou du courrier des services de l'Etat et donc avant que l'ADIL n'envoie son courrier.



Les moyens utilisés par les locataires pour contacter l'ADIL :



Le téléphone reste largement privilégié pour contacter l'ADIL 73 suite à la réception du courrier. Il n'y a pas de chiffres précis sur les délais entre le contact de l'ADIL par le locataire et le rendez-vous effectif avec un juriste de l'ADIL 73, mais cette dernière propose toujours au locataire une date de rendez-vous dans les jours qui suivent sa demande.

Les types d'accompagnements :

21 locataires ont été rencontrés
physiquement
13 sur Grand Chambéry

14 locataires ont été
accompagnés par téléphone
7 sur Grand Chambéry

Parmi **les 21 locataires rencontrés (RDV physiques)** :

- 5 ont eu au moins un **deuxième RDV physique. Au maximum les locataires ont été rencontrés 5 fois.**
- 12 ont également bénéficié **d'un ou plusieurs RDV téléphoniques complémentaires.**

Ces rendez-vous ont donné lieu à la **réalisation de 20 diagnostics juridiques et financiers**. Seul un locataire est parti au milieu d'un rendez-vous déclarant qu'il n'était pas intéressé par l'accompagnement proposé par l'ADIL, puisque celle-ci ne lui fournissait pas d'aide financière.

L'ADIL 73 a offert la possibilité aux locataires de prendre rendez-vous hors permanences habituelles sur l'ensemble du territoire du Département.

Parmi **les 14 locataires accompagnés par téléphone** :

- **3 accompagnements ont été réalisés** pour des locataires ne pouvant ou ne souhaitant pas se déplacer.
- Pour les 11 autres ménages,
 - 7 locataires ont reçu des conseils délivrés au téléphone. La conseillère-juriste de l'ADIL leur a expliqué comment apurer leur dette en lien avec leur propriétaire (5 cas) et/ou les a orientés vers un ou d'autres partenaires (3 cas),
 - 4 locataires n'ont pas honoré leur RDV physique avec la conseillère-juriste de l'ADIL mais avaient été conseillés préalablement par téléphone et orientés en parallèle vers les services sociaux et/ou Action Logement.

Le temps moyen passé par situation par les conseillers juristes est de 65 minutes avec un écart entre les ménages accompagnés par téléphone (25 minutes) et ceux accompagnés en présentiel (91 minutes).

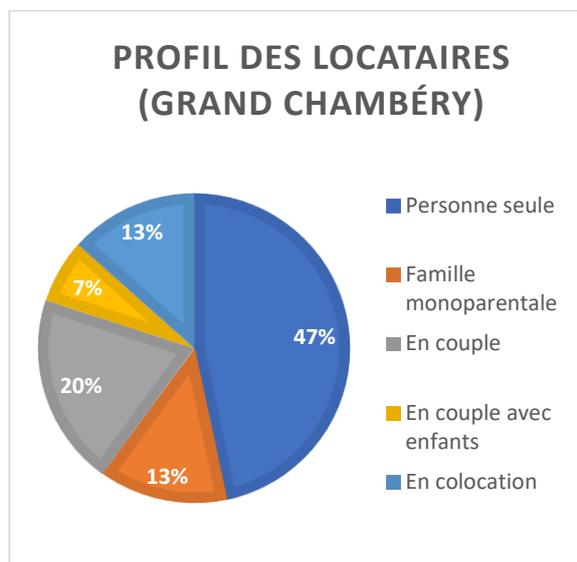
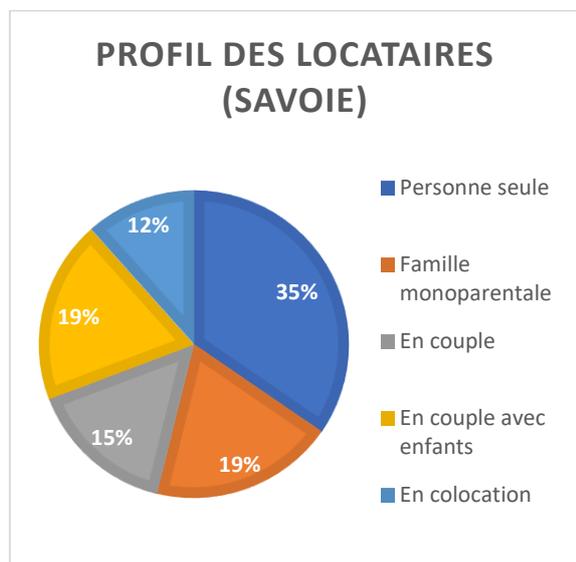
Parmi **les 35 accompagnements** :

- **8 dossiers dont la dette a été réglée** (4 sur Grand Chambéry)
- **12 dossiers qui sont au stade du CDP ou dont la dette a été réglée** (pas de règlement de la dette à la connaissance de l'ADIL mais pour autant, aucune assignation n'a été envoyée). (10 sur Grand Chambéry).
- **14 dossiers qui sont au stade de l'assignation mais dont la dette a peut-être été réglée depuis.** (7 sur Grand Chambéry). L'ADIL a été informée que ces dossiers sont passés au stade de l'assignation, mais il est possible que certains locataires aient apuré leur dette depuis.
- **1 dossier** qui est au stade du commandement de quitter les lieux (CQL).

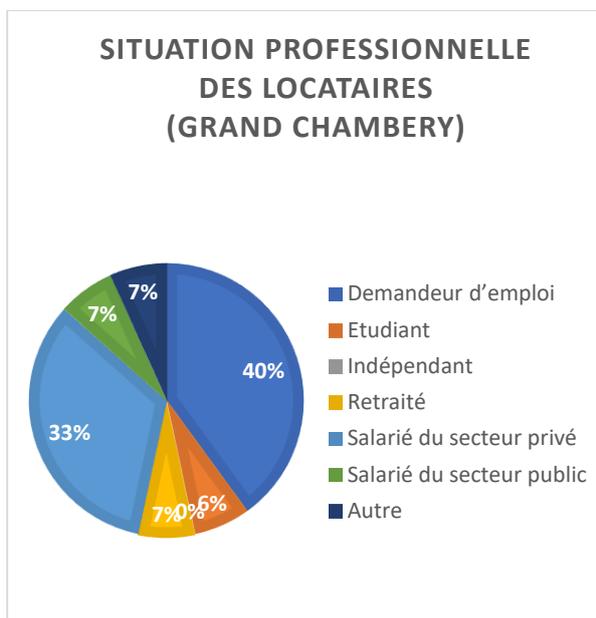
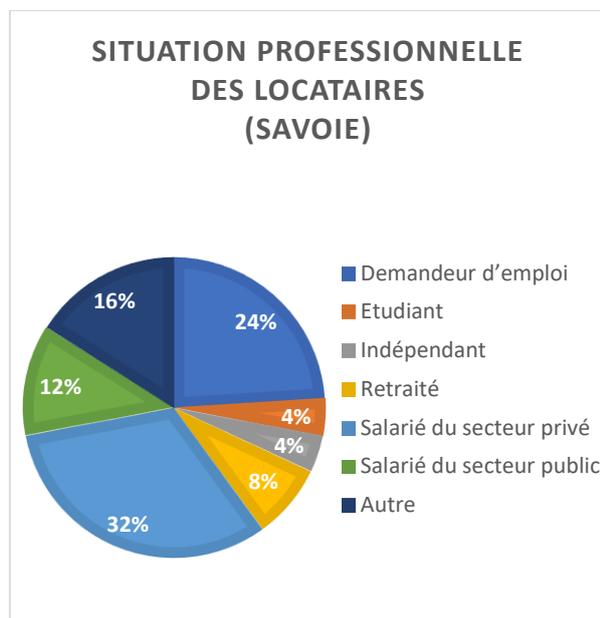
Par conséquent, sur les 35 ménages accompagnés par l'ADIL, il n'y a pour l'instant qu'un ménage dont le bail a été résilié et il y a au moins 8 ménages qui ont apuré leur dette.

Le profil des ménages accompagnés :

Le profil des ménages est assez varié avec une part importante de personnes seules, surtout sur Grand Chambéry.



La situation professionnelle des locataires est elle aussi variée, 44% sont salariés (40% sur Grand Chambéry) tandis que 24% sont demandeurs d'emploi (contre 40% sur Grand Chambéry)



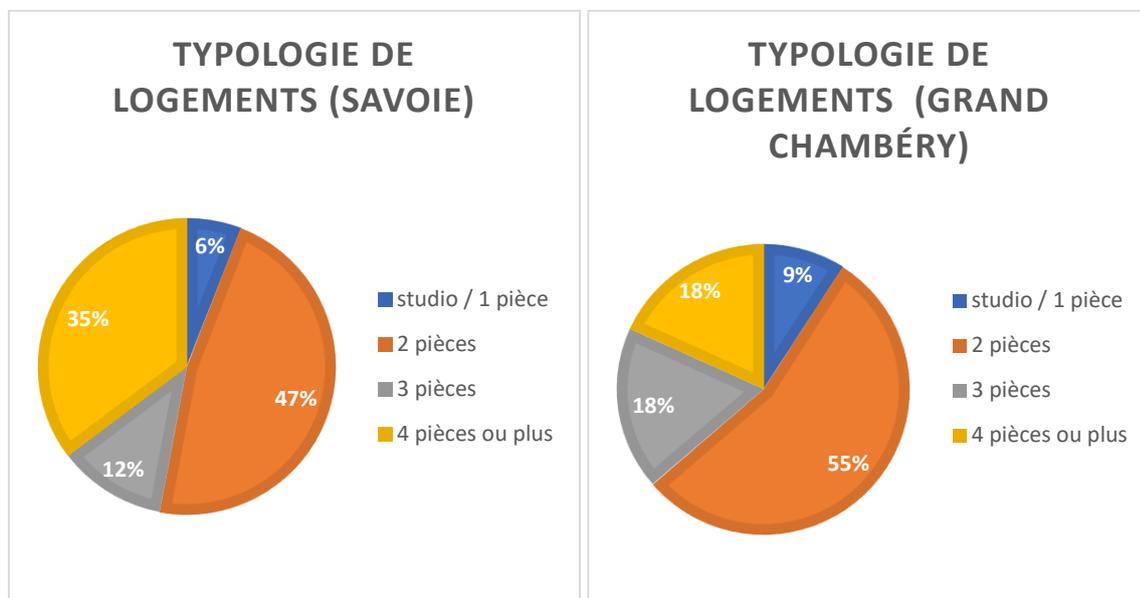
Parmi les locataires accompagnés par l'ADIL :

- 9 ménages avaient déjà déposé une demande de logement social
- 5 étaient déjà accompagnés :
 - 2 par les Services Sociaux du Département
 - 3 par Action Logement
- 2 ménages avaient déjà déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France.
- aucun ménage n'avait déposé un dossier auprès du FSL.

Le profil des logements :

78% des locataires sont en appartement et 22% vivent dans une maison (pourcentages identiques en Savoie et sur Grand Chambéry).

Les petits logements (T1 et T2) sont majoritaires, représentant 53% des logements des ménages accompagnés en Savoie et 64% sur Grand Chambéry.



Aucun des logements n'est concerné par un cautionnement avec une Garantie Loyers Impayés.

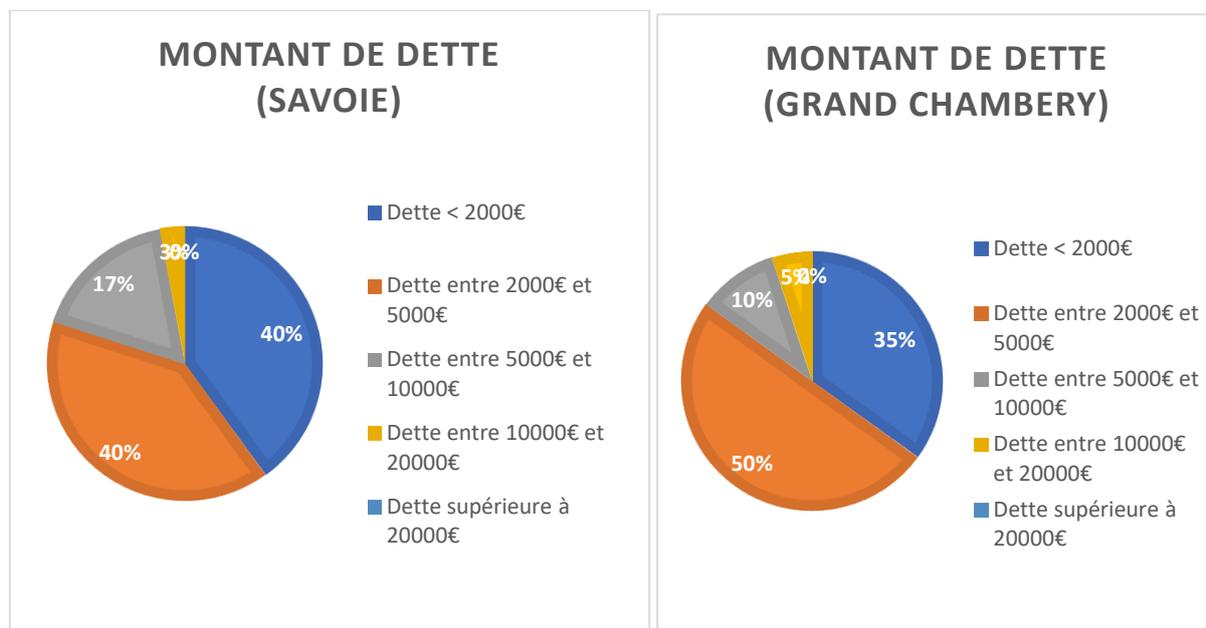
L'ancienneté moyenne du bail des locataires accompagnés par l'ADIL est de 2 ans et demi. Elle est de 3 ans et demi sur le territoire de Grand Chambéry.

Le montant moyen du « loyer+charges » est de 577€ pour un T2 et de 1 065€ pour un « T4 ou + ».

Dans 23% des situations (20% sur Grand Chambéry) des problèmes de décence du logement ont été pointés par le locataire. Dans une situation, la non décence et la non-conformité au RSD ont été reconnues et dans une autre le diagnostic est en cours.

La dette et ses origines :

Le montant moyen de la dette est de 3 650€ à l'échelle de la Savoie et de 3 840€ sur Grand Chambéry. Il est un peu supérieur à la dette moyenne des CDP qui sont transmis par le secrétariat de la CCAPEX à l'ADIL (3 483€)

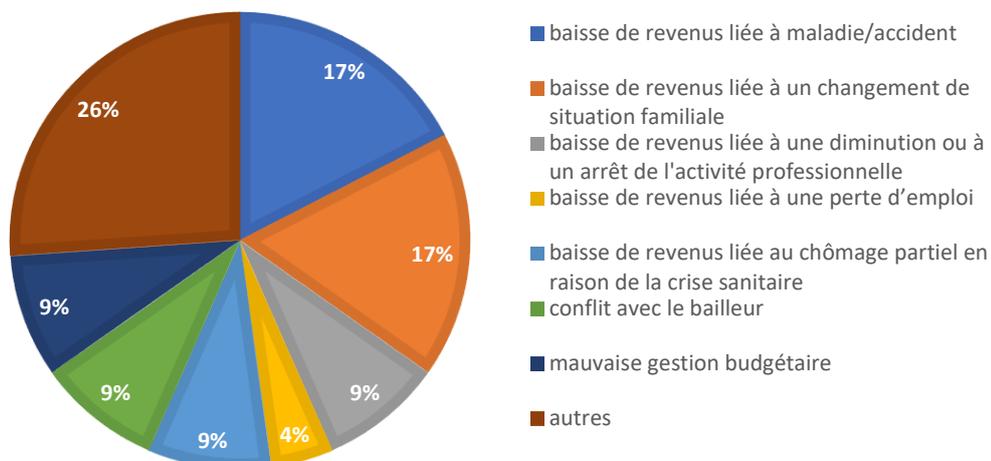


Dans 5 situations (14% des dossiers) dont 4 sur Grand Chambéry (20 % des dossiers), une démarche visant à contester la dette ou une partie de la dette a été préconisée par la conseillère-juriste de l'ADIL avec des montants variant de 300€ à 9 500€.

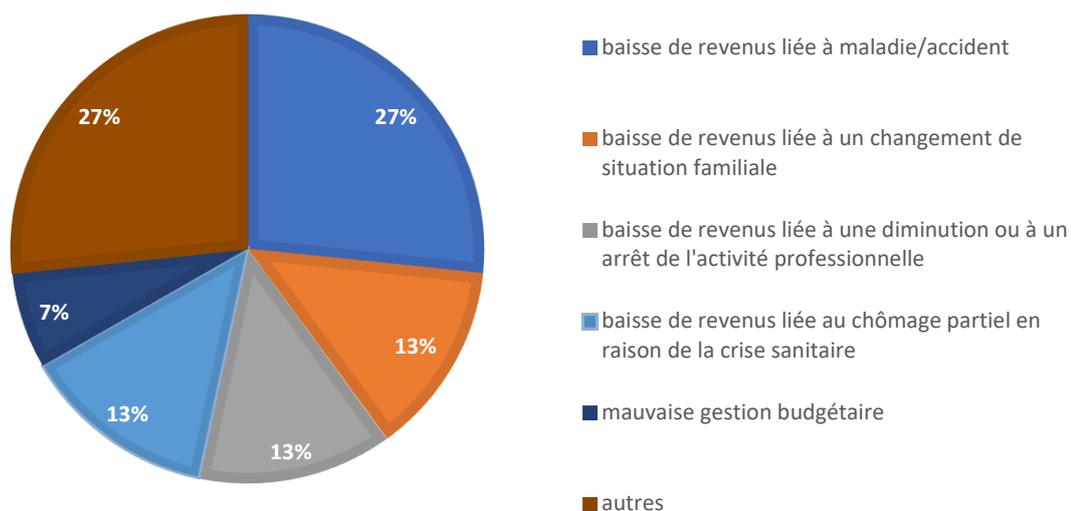
L'origine de la dette a des causes multiples, néanmoins les accidents de vie sont souvent mis en avant par les locataires pour expliquer les difficultés à payer leur loyer :

- 22% avancent des difficultés professionnelles (perte d'emploi, diminution de l'activité professionnelle). Ce taux est de 26% sur Grand Chambéry.
- 17% avancent des raisons de santé (maladie, accident). Ce taux est de 27% sur Grand Chambéry.
- 17% avancent des raisons liées à un changement de situation familiale. Ce taux est de 13% sur Grand Chambéry.
- 9% avancent une difficulté à gérer leur budget.
- 35% avancent d'autres raisons : décès d'un proche qui finançait le loyer, emprisonnement du conjoint, contestation de la dette, arrêt des paiements du loyer pour faire pression sur le propriétaire pour qu'il fasse des travaux, victime d'escroquerie, fermeture du compte bancaire.

ORIGINE DE LA DETTE (SAVOIE)



ORIGINE DE LA DETTE (GRAND CHAMBERY)



Par ailleurs, 4 ménages accompagnés (11%) estiment avoir été impactés par le COVID.

Les préconisations délivrées par l'ADIL :

Les préconisations concernent :

- une orientation vers un partenaire (les services sociaux du Département et/ou Action Logement) pour **mettre en place un accompagnement social (60% des cas)**
- une prise de contact avec le bailleur afin **de trouver une solution amiable (46% des cas)**
- **une vérification de la décence du logement (20% des cas)** avec parfois en complément la saisie d'un conciliateur de justice ou la commission de conciliation
- **une réactualisation ou une ouverture de ses droits CAF (20% des cas)**
- **une demande auprès du FSL (20% des cas)**
- une **demande de logement social**, le renouvellement de celle-ci ou faire une demande DALO (17% des cas)

Préconisations de la conseillère juriste de l'ADIL	Locataires concernés sur le département.		Locataires concernés sur Grand Chambéry	
Se rapprocher des services sociaux du Département.	16	46%	11	55%
Prendre contact auprès du bailleur afin de trouver une solution amiable.	16	46%	10	50%
Se rapprocher d'Action Logement afin de bénéficier du service d'accompagnement social	9	26%	4	20%
Prendre rendez-vous auprès de la Caisse des Allocations Familiales (CAF) afin de vérifier ses droits ou d'actualiser sa situation.	7	20%	6	30%
Faire une demande auprès du FSL.	7	20%	5	25%
Faire vérifier l'état de décence du logement.	7	20%	4	20%
Faire une demande de logement social.	5	14%	3	15%
Prendre rendez-vous auprès d'un conciliateur de justice ou de la Commission Départementale de Conciliation.	2	6%	0	0%
Renouveler sa demande de logement social	1	3%	1	5%
Déposer un dossier DALO	1	3%	1	5%
Autre*	8	23%	5	25%

*Le champ « autre » correspond principalement à des explications données sur le déroulement de la procédure d'expulsion.

CONCLUSIONS / SYNTHÈSE :

La mise en route de l'action PREPEX a été très progressive avec un temps de calage de près de 5 mois entre juillet et novembre 2021 et un temps important investi sur :

- le travail partenarial et le calage concerté de la méthodologie,
- la mise en place de l'outil et son paramétrage,
- la réorganisation interne afin de garantir l'efficacité du service vis-à-vis des ménages demandeurs (dont le recrutement et l'intégration du poste de juriste à temps partiel en renfort dans le cadre de cette action),
- le rattrapage des courriers pour se conformer à la date de démarrage de l'action.

Après un an de fonctionnement du dispositif, les résultats sont en-dessous des objectifs puisque 13% des ménages ont été accompagnés pour un objectif de 20%. Pour mémoire le taux d'accompagnement de l'ADIL des locataires du privé au stade du CDP était auparavant de 9%. Même si les résultats ne sont pas atteints, **l'action PREPEX a permis de capter davantage de locataires qu'auparavant.** Les résultats plus encourageants du premier semestre 2022, où le taux d'accompagnement est de 13,5% contre 11% au deuxième semestre 2021, indiquent que **le dispositif PREPEX est en train de monter en puissance.**

Il existe par ailleurs des disparités importantes entre Grand Chambéry et le reste du territoire de la Savoie. Le taux d'accompagnement des ménages est de 22% sur Grand Chambéry contre un peu plus de 8% sur le reste du département. L'hétérogénéité des politiques d'aller-vers portées par les MSD pourraient en partie expliquer ce différentiel puisque depuis la mise en place de l'action PREPEX, la MSD de Chambéry ne contacte plus les locataires en CDP qui ne sont pas déjà suivis par ses services contrairement à la plupart des autres MSD du Département.

Il est à noter que dans plusieurs autres départements dans lesquels des actions similaires sont menées, le parti a été pris que :

- seuls les commandements de payer de ménages non déjà accompagnés² par ailleurs (Services sociaux du Département, CCAS, autres) sont communiqués à l'ADIL,
 - les partenaires ne se mettent pas à disposition des ménages « fléchés » vers l'ADIL
- ⇒ ainsi les ménages ne sont pas « multi-sollicités » et chaque structure n'est pas mobilisée par des situations déjà prises en charge par un autre partenaire.

Le délai moyen de 51 jours entre la délivrance du CDP et le 1^{er} RDV avec un juriste de l'ADIL est élevé. 61 jours après avoir délivré un CDP, le propriétaire peut assigner le locataire si la dette n'a pas été apurée. Cet écart moyen de 10 jours ne semble pas suffisant pour mettre en place des actions précoces de prévention des expulsions. Une réflexion pourrait être menée pour tenter de raccourcir ces délais.

L'accompagnement des locataires par les conseillères-juristes de l'ADIL a pris des formes différentes allant de conseils détaillés donnés par téléphone à des suivis individuels réguliers qui ont pu aller jusqu'à 5 rendez-vous. Cette hétérogénéité des accompagnements témoigne de la diversité des locataires en situation d'impayés et notamment de leur capacité à apurer leur dette par eux-mêmes. La diversité des situations auxquelles font face ces publics est également constatée (difficultés professionnelles ou personnelles : accidents de la vie, difficulté de gestion, conflit avec le propriétaire, situation d'habitat indigne). Les compétences des conseillères-juristes de l'ADIL sont ainsi plus ou moins mises à contribution pour un accompagnement plus poussé du locataire.

Au vu des préconisations formulées par les conseillères-juristes, l'ADIL semble être une excellente porte d'entrée pour réaliser avec les locataires un diagnostic global de leur situation (prenant en compte la situation locative, sociale et financière du ménage), les accompagner de manière plus approfondie si besoin et les rediriger vers le(s) partenaire(s) qui seront plus aptes à les accompagner pour se maintenir dans le logement ou anticiper un relogement.

Ce rôle de « porte d'entrée » se justifie d'autant plus face au constat **qu'un tiers des locataires accompagnés est en litige avec leur propriétaire, que ce soit pour des questions liées à des travaux non réalisés ou à des contestations concernant le paiement du loyer ou des charges. La problématique sociale n'est donc pas la raison principale ou unique du non-paiement des loyers.**

² A titre d'exemple, dans le Lot-et-Garonne, la définition suivante a été retenue pour qualifier les « ménages accompagnés » : personne ou bénéficiaire du RSA non orientée, suivie par un référent social avec un projet d'intervention et des objectifs (au moins 1 intervention au cours des 6 derniers mois) OU bénéficiaire RSA orientation sociale.

L'ADIL 73 accompagne les locataires qui sont dans cette dernière situation en les aidant pour la rédaction d'un courrier à destination de leur propriétaire et en s'appuyant sur les justificatifs fournis par le locataire pour développer leur argumentaire.

Sur cet aspect, l'intervention de l'ADIL est particulièrement pertinente et ne nécessite pas la mobilisation en amont d'un travailleur social.

La transmission d'informations entre partenaires de la CCAPEX (notamment les MSD, Action Logement, la CAF, et les secrétariats de la CCAPEX), suite au rendez-vous avec les locataires, gagnerait à être mieux formalisée afin d'assurer une meilleure coordination des acteurs de la PEX dans l'accompagnement des ménages. Pour l'instant, seule la liste des ménages accompagnés par l'ADIL73 est envoyée régulièrement aux secrétariats des MSD comme convenu avec le Département.

L'efficacité des accompagnements est difficile à mesurer. Les sources d'informations sur le devenir de la dette proviennent :

- soit du locataire notamment lorsqu'il parvient à régler sa dette, mais il ne contacte pas toujours l'ADIL dans ce cas-là,
- soit des services de l'Etat qui envoient de manière régulière les actes de procédures à l'ADIL.

Comme cela a déjà été évoqué, les délais sont tellement courts entre le premier rendez-vous avec le locataire et la potentielle assignation que le taux de ménages en assignation ne semble pas adéquat pour faire un bilan du PREPEX.

Par ailleurs, aucun outil n'apparaît approprié pour mesurer l'aspect qualitatif de l'accompagnement mené par l'ADIL 73. L'envoi d'une **enquête satisfaction aux ménages accompagnés ne semble pas adapté**, le taux de retour risquerait d'être trop faible et biaisé, rendant les résultats non pertinents.

L'information indiquant si un logement est **géré par une agence immobilière ou un gestionnaire de biens n'apparaît pas toujours dans les CDP transmis par les services de l'Etat**. Par conséquent, aucune donnée fiable ne peut être produite sur le taux de logements gérés par des agences immobilières afin de faire une corrélation entre cette gestion déléguée et la réactivité dans le déclenchement et le suivi des procédures.

Prise en compte du RGPD :

La question de la **protection de données personnelles et de leur nécessaire partage s'inscrit en toile de fond de cette action.**

Grâce aux expériences au sein du réseau ADIL/ANIL et dans le prolongement de la mission par un cabinet spécialisé pour le compte de l'ADIL 73, il est possible d'affirmer que **cet aspect n'est pas bloquant dans le cadre de la mise en œuvre de l'action PREPEX.**

En effet, l'article 6 du RGPD stipule que pour être licite, un traitement de données doit remplir au moins l'une des conditions suivantes :

- être nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public,
- être consenti par la personne concernée pour une ou plusieurs finalités spécifiques,
- relever de l'exécution d'un contrat ou d'une obligation légale,
- être nécessaire aux fins d'intérêt légitime du responsable de traitement,
- être nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique.

Or l'action PREPEX s'inscrit pleinement dans **le cadre d'une mission d'intérêt public.**

Par ailleurs, **l'ADIL 73 a mis en place les mesures suivantes :**

- Rédaction d'une « **fiche de registre d'activité** » spécifique insérée au registre des Activités de traitement de l'ADIL 73 en conformité avec la réglementation en vigueur (*en annexe au présent bilan*),
- Elaboration d'un **formulaire de recueil de consentement RGPD** pour chaque ménage reçu. Ce document est signé pour les personnes reçues en RV. A défaut, le recueil de l'accord est oral et la conseillère-juriste le mentionne en cochant une case dans le logiciel de gestion de l'action (*en annexe au présent document*).

PISTES D'AMELIORATION :

Réduction des délais pour une meilleure prévention :

- transmission plus rapide des CDP à l'ADIL73 par les services de l'Etat,
- envoi plus précoce du courrier par l'ADIL73,

Augmentation du nombre de ménages touchés :

- renforcement de l'aller-vers, avec un contact téléphonique par exemple, pour inciter les ménages à prendre rendez-vous avec les juristes de l'ADIL. L'ADIL a déjà évoqué ce sujet avec la CAF en réfléchissant aux modalités de partage des coordonnées des allocataires en impayé.
- l'évolution du contenu et l'exploitation du questionnaire envoyé par l'Etat aux propriétaires bailleurs devrait également permettre le recueil de coordonnées téléphoniques des ménages.

Amélioration et formalisation de la transmission d'informations entre partenaires :

Les diagnostics juridiques et financiers pourraient être transmis aux secrétariats de la CCAPEX par l'ADIL73, en tant qu'instance centralisatrice des informations qui concernent les procédures d'expulsions. Ces informations pourraient participer à alimenter les DSF et les dossiers des locataires lorsqu'ils sont étudiés en CTO-CCAPEX.

Ciblage des ménages :

Les autres acteurs accompagnant des ménages pourraient transmettre au secrétariat CCAPEX ou à l'ADIL 73 la liste de ceux déjà accompagnés, l'ADIL ne contacterait alors que les ménages non déjà accompagnés par un autre partenaire.

Cette action permettrait de limiter la multi-sollicitation des ménages mais n'irait pas dans le sens d'une réduction des délais d'envoi du 1^{er} courrier par l'ADIL73 car il introduit une étape de consultation des MSD ou autres potentiels acteurs du champ social (service logement des Mairie, CCAS et CIAS, CAF, Action logement, etc.).

Critères d'évaluation :

Comme évoqué plus haut, la réalisation d'un questionnaire d'évaluation semble peu adéquate.

Le taux de captation des ménages non connus par ailleurs constitue par contre un indicateur pertinent. D'autres critères pourraient également être envisagés, par exemple le taux de ménages accompagnés par l'ADIL dont le bail n'a pas été résilié après une certaine durée (laquelle ? en comparaison avec quel autre critère ?)

Méthodologie et gouvernance de l'action :

La méthodologie et le logigramme initial pourront être mis à jour en concertation avec les partenaires opérationnels.

Un Comité de suivi pourra être mis en place et réuni a minima une fois par an en associant les financeurs et les acteurs opérationnels : DDETSPP, Grand Chambéry, Secrétariats CCAPEX, Service d'appui à l'action sociale de proximité du Département, CAF, etc.

Toutes les pistes évoquées ci-dessous pourront être portées à l'ordre du jour d'un Comité de suivi.