



Les conséquences psychologiques et sociales de la procédure d'expulsion

Octobre 2004

Etude réalisée par FORS-Recherche Sociale
(Florence BRUNET & Julia FAURE)

Secteur Etudes et Recherches de la Fondation Abbé Pierre

Contact : Christophe Robert

mail : crobert@fondation-abbe-pierre.fr

Tel : 01 55 56 37 21

Fax : 01 55 56 37 01

Préface

Le problème des expulsions constitue une priorité permanente de la Fondation Abbé Pierre pour le Logement des Défavorisés pour deux raisons principales. D'une part, l'expulsion est souvent le fait de pressions sociales et économiques qui touchent prioritairement les ménages les plus fragilisés de notre société. D'autre part, l'expulsion est de loin le phénomène le plus violent d'exclusion des ménages pauvres ou modestes qui voient leurs difficultés s'aggraver de façon inquiétante à l'issue d'un tel évènement.

Dans la perspective d'alerter la société sur les conséquences des expulsions et de diffuser des pratiques et des outils adaptés pour mieux les prévenir, l'Espace Solidarité Habitat (ESH) de la Fondation Abbé Pierre a organisé le 18 octobre 2004 un colloque qui a rassemblé plus de 350 personnes impliquées dans le champ de la lutte contre le mal-logement¹. Pour alimenter la réflexion de ce colloque, une étude a été réalisée, dont nous présentons l'intégralité dans ce nouvel opuscule des « Cahiers du Mal Logement ».

Si, ces dernières années, des études ont permis de mieux appréhender les limites des dispositifs juridiques et sociaux qui accompagnent les procédures d'expulsion, peu d'entre elles ont approché les conséquences sur les publics qui en sont victimes. Trop souvent, les expulsions sont appréhendées sous des angles techniques ou quantitatifs qui, bien qu'étant nécessaires, ne sauraient rendre compte de l'ampleur des dommages dont les expulsions sont souvent la source. Ce sont pourtant bien des ménages qui se cachent derrière les chiffres et les procédures ; des ménages avec leurs difficultés quotidiennes, lesquelles sont souvent renforcées par des pratiques institutionnelles inadaptées et des contextes socio-économiques fragilisants... Autant de situations difficiles qui s'expriment dans le cadre des permanences de prévention mises en place par l'ESH et qu'il nous paraissait important de relayer au travers d'une étude qui positionne les ménages au centre de l'analyse.

Cette étude qualitative approche les conséquences psychologiques et sociales de l'expulsion à partir du témoignage de personnes rencontrées à Paris, à Marseille et dans le Pas-de-Calais. Elle permet de mieux saisir leur ressenti aux différentes étapes de la procédure, depuis le premier commandement de payer jusqu'à l'expulsion effective. La « honte », « l'angoisse » et la « peur » dominent de façon criante les témoignages recueillis. Des ressentis qui sont souvent mêlés à une incompréhension et à un sentiment d'injustice démobilisateurs. Mais au-delà de ces conséquences souvent dramatiques, de nombreux enseignements peuvent être extraits de la lecture de cette étude. Nous n'en retiendrons ici que deux parmi les plus importants.

Tout d'abord, cette analyse rend compte du caractère décisif des mesures d'accompagnement social, juridique et administratif et de l'importance d'une intervention le plus en amont possible pour prévenir une dégradation de la situation des ménages, tant sur

¹ Les actes de ce colloque sont disponibles gratuitement sur simple demande à l'Espace Solidarité Habitat - Fondation Abbé Pierre (78/80 rue de la Réunion, 75020 Paris. Tel : 01 44 64 04 40. Télécopie : 01 44 64 04 41).

le plan financier que psychologique. Plus encore, on constate qu'un accompagnement adapté et individualisé permet souvent de résoudre efficacement une partie importante des difficultés rencontrées par les personnes en procédure d'expulsion : en leur redonnant confiance, en les orientant vers des droits dont ils n'avaient pas toujours connaissance, en provoquant une rupture avec un engrenage dont il est difficile de s'extraire, ces ménages se réinscrivent dans une démarche positive de résolution des problèmes. C'est la question du renforcement des procédures et des outils de prévention des expulsions qui est ici posée.

L'étude témoigne par ailleurs de l'impact décisif du contexte immobilier sur la situation des ménages menacés d'expulsion. C'est en premier lieu la part croissante consacrée aux dépenses de logement qui est en cause dans le processus de fragilisation économique, puis d'amoncellement des dettes locatives susceptibles de conduire à une procédure d'expulsion (le « décrochage » des aides au logement fait que leur montant ne permet plus aujourd'hui de compenser la hausse des loyers). Parallèlement, les prix pratiqués dans le parc de logements privés rendent quasiment impossible l'accès à ces logements pour des ménages à faibles ressources, en même temps que le secteur HLM, marqué par une faible rotation et un niveau de construction au plus bas, voit les files d'attente de demandeurs s'allonger d'année en année. Ce contexte pèse lourdement sur l'endettement des ménages tout en réduisant considérablement les possibilités d'accession à un logement dont le loyer serait davantage adapté à leurs ressources, y compris quand la menace d'expulsion se concrétise et que les conséquences psychologiques et sociales deviennent chaque jour plus préoccupantes.

Christophe Robert
Secteur Etudes et Recherches de la Fondation Abbé Pierre

Sommaire

Introduction.....	p.5
I. La constitution de l'impayé résulte souvent d'une situation socio-économique fragile.....	p. 8
1. Précarité des revenus et accidents de la vie : des causes fréquentes d'impayés de loyer	p. 9
2. Des arbitrages budgétaires contraints ou maladroits qui aggravent la situation des ménages	p.10
3. Des ménages pénalisés par un contexte social ou familial difficile.....	p. 12
II. Le vécu psychologique des ménages et les conséquences matérielles et sociales de la procédure.....	p. 15
1. Une procédure longue vécue comme un acharnement.....	p. 15
2. Un sentiment d'injustice et d'abandon croissant	p. 17
<i>Des ménages qui se sentent mal informés et mal défendus</i> <i>Des décisions de justice incompréhensibles pour les ménages</i>	
3. Un fort sentiment d'insécurité	p. 19
<i>Des pressions difficiles à vivre</i> <i>Le tribunal : un moment-clef intimidant et difficile pour certains ménages</i> <i>Un avenir incertain</i>	
4. Des conséquences sur la santé, les relations familiales et la vie sociale	p. 24
<i>Une situation susceptible d'entraîner ou d'aggraver des troubles de la santé</i> <i>Les conséquences sur les enfants et les relations familiales</i> <i>Un sentiment de honte vis-à-vis du voisinage</i> <i>L'expulsion vécue comme une exclusion cruelle de la société</i>	
Conclusion	p. 30
1. Les contours d'une typologie des réactions des ménages	p. 30
2. Quelles pistes pour une intervention appropriée des services sociaux et des associations ?	p. 31

Introduction

La Fondation Abbé Pierre a choisi d'organiser un colloque autour d'un thème majeur et préoccupant du mal-logement : les expulsions locatives. Depuis plusieurs années, les permanences de prévention des expulsions qui sont tenues à l'initiative de l'Espace Solidarité Habitat permettent d'accueillir, de conseiller et d'orienter des ménages parisiens menacés d'expulsion qui témoignent d'une détresse psychologique et sociale importante, du fait de leur situation d' « expulsable ». La Fondation Abbé Pierre a souhaité que le colloque soit l'occasion de mettre l'accent sur cette détresse, qui est une dimension trop peu souvent explorée de la problématique des expulsions.

On évoque en effet souvent le « traumatisme » que représente une expulsion pour un ménage, mais sans le qualifier plus précisément. De même, on oublie souvent que la procédure, qui peut durer plusieurs années, est en soi une lourde épreuve pour les ménages qui en font l'objet. La finalité de cette étude était donc d'analyser et décrire les conséquences de cette situation, en termes psychologiques et sociaux, à partir du témoignage d'une trentaine de ménages en situation d'expulsion, interrogés en Ile-de-France (et principalement à Paris), dans le Pas-de-Calais et à Marseille.

Il s'agissait de tirer de ces témoignages des éléments permettant de comprendre comment les ménages perçoivent et ressentent les différentes étapes qui jalonnent la procédure d'expulsion : depuis le premier commandement de payer jusqu'à l'expulsion *de facto*, en passant par la ou les audiences au tribunal, l'obtention de délais de paiement ou la résiliation du bail par le juge, le commandement de quitter les lieux, la convocation au commissariat, la réquisition du concours de la force publique, etc. Plus précisément, il s'agissait de montrer quels effets ces différentes étapes ont sur la vie quotidienne des ménages : les conséquences sur leur santé psychologique et physique ou celle de leur famille, sur leur situation professionnelle ou familiale. En outre, pour compléter l'analyse, nous avons tenté de comprendre les facteurs qui conduisent les ménages à contracter une dette de loyer.

Lors des entretiens, nous n'avons pas cherché à retracer de manière précise et datée le déroulement administratif ou judiciaire de la procédure. Souvent, les ménages rencontrés éprouvaient d'ailleurs quelques difficultés à se remémorer avec exactitude tous les faits, confondant parfois les différentes étapes de la procédure, ou ayant du mal à saisir le sens exact de tel type de courrier ou de telle démarche administrative. Disposant, par nos intermédiaires associatifs, des éléments d'information nécessaires à la compréhension de chaque situation, nous avons volontairement recueilli et analysé le témoignage de chaque ménage sous l'angle du « ressenti », de la « perception », du « vécu ».

Il faut préciser qu'il ne s'agissait pas ici d'aborder sous quelque forme que ce soit le débat sur les notions de « bonne » ou « mauvaise » foi des ménages en situation d'expulsion. Dans la compréhension des facteurs qui conduisent les ménages à contracter une dette de loyer, ou dans la description et l'analyse de leur état d'esprit tout au long de la procédure d'expulsion, ces notions auraient contribué, nous semble-t-il, à circonscrire l'analyse et à rendre finalement peu compte de la complexité des situations.

Dans une démarche de réflexion que l'on a souhaitée plus constructive, nous avons d'abord tenté d'analyser des mécanismes psychologiques ou sociaux, des « types » de réaction ou de comportements, que nous avons ensuite essayé d'explicitier et de mieux comprendre. Une telle démarche nous a semblé intéressante dans la mesure où elle met au jour des « moments » d'action possibles pour les services sociaux, et souligne l'importance d'un accompagnement social qui permettrait parfois d'éviter une détérioration de la situation des ménages, au détriment de leurs intérêts aussi bien que de ceux des bailleurs.

Certes les situations rencontrées ne renvoient-elles sans doute pas de manière exhaustive à toutes les situations que l'on peut rencontrer, mais leur diversité a néanmoins fourni à l'analyse et à la réflexion un panel très large des souffrances et conséquences psychologiques et sociales de l'expulsion sur la vie quotidienne des ménages.

L'échantillon des ménages a été constitué avec l'aide de l'Espace Solidarité Habitat à Paris et de deux associations qui ont pu nous orienter vers des personnes à rencontrer : l'AMPIL à Marseille (Association marseillaise pour la promotion et l'insertion par le logement), le CAL-PACT à Arras (Centre d'Amélioration du Logement du PACT des régions d'Arras, Saint Pol et Lens). Elles nous ont permis de rencontrer au total 23 ménages (un bon nombre de contacts n'ayant finalement pas abouti) en s'efforçant de répondre aux critères de diversité qui avaient été définis au départ : à savoir la diversité des profils socio-économiques (personnes isolées, familles avec enfants, familles monoparentales, jeunes, personnes âgées... en situation d'emploi ou non), mais aussi la diversité des situations : diversité de l'avancement de la procédure, diversité des parcs locatifs, diversité des contextes géographiques, dans l'idée de comparer la réalité parisienne et francilienne avec celles d'autres régions.

En termes d'activité professionnelle, sur l'ensemble des ménages rencontrés, 12 ménages sont sans emploi, 8 ménages ont une activité à temps complet ou à temps partiel (pour au moins l'un des deux conjoints), 2 perçoivent une pension d'invalidité, et une personne est à la retraite.

En ce qui concerne l'avancement de la procédure, les associations sont principalement en contact avec des ménages qui ont déjà fait l'objet d'un jugement (ce n'est souvent que tardivement que les ménages entrent en effet en contact avec elles). Par ailleurs, il a été difficile de rencontrer des ménages déjà expulsés, principalement parce qu'ils se retrouvent souvent « dans la nature », et que ceux qui sont encore en contact avec les associations n'ont pas toujours le cœur d'accepter une interview sur le sujet. L'échantillon s'est donc composé d'un ménage en attente du passage à l'audience, vingt ménages déjà jugés et deux ménages effectivement expulsés.

Pour ce qui est du secteur locatif, l'échantillon a été également tributaire du public accueilli par les associations (plus de locataires du parc social dans le Pas-de-Calais, davantage dans le privé à Marseille) : nous avons ainsi rencontré 13 ménages locataires du parc privé et 10 dans le parc public.

Enfin, les ménages ont été rencontrés dans trois sites géographiques différents : Paris principalement (14 ménages), Marseille (4 ménages) et différentes zones rurales et urbaines du Pas-de-Calais (5 ménages).

Après avoir présenté rapidement les différents mécanismes et facteurs (psychologiques, économiques...) qui amènent les ménages à contracter une dette de loyer, ce rapport aborde l'analyse du vécu des ménages face à la procédure d'expulsion, et les conséquences de cette situation en termes psychologiques. En dernier lieu, il revient sur les dysfonctionnements de l'intervention sociale et du marché du logement, qui doivent nécessairement être enrayerés si l'on veut permettre de limiter les situations d'expulsion et de menace d'expulsion.

I. La constitution de l'impayé résulte souvent d'une situation socio-économique fragile

On estime à 1,3 million le nombre de ménages qui connaissent des difficultés à payer leur loyer et à près de 600 000 ceux qui accumulent un retard de paiement de plus de 2 mois². Les ménages qui se retrouvent dans cette situation d'impayé se voient tôt ou tard notifier par voie d'huissier un commandement de payer. Bon nombre d'entre eux régularisent leur situation à ce moment-là parce qu'ils sont « impressionnés » ou alarmés par la procédure. La plupart de ceux qui ne « réagissent » pas au commandement de payer sont des ménages qui présentent une forme de fragilité liée à divers facteurs qui peuvent se cumuler.

Les ménages en procédure d'expulsion se trouvent pour la plupart dans une situation financière difficile, qui est d'abord liée à la précarité de leurs ressources et à leurs difficultés chroniques à assumer leurs charges courantes. L'impayé se produit souvent à la suite d'un incident plus ou moins grave (perte d'emploi, dépenses inopinées...) qui vient déséquilibrer un budget déjà fragile.

Ces difficultés économiques aboutissent souvent à un arbitrage entre les dépenses, qui se fait parfois au détriment du loyer. La plupart des ménages clament qu'il s'agit là bien plus d'une contrainte que d'un choix ; d'autres sont victimes de leur difficulté à gérer adroitement et rationnellement leur budget et/ou tout ce qui a un caractère administratif (courrier et papiers, gestion du compte bancaire, etc...). Une difficulté, on le verra, qui les pénalise fortement pour se défendre pendant la procédure.

On s'aperçoit enfin que bon nombre de personnes rencontrées sont fragilisées par un contexte familial ou social difficile et/ou par des problèmes de santé qui concentrent toute leur énergie et leur attention (comme la santé d'un enfant par exemple, des problèmes de séparation de couple et de garde d'enfant, une maladie, une dépression...). Ils sont parfois également pénalisés par leur isolement social : absence d'un "réseau" de solidarité familial et/ou amical sur lequel s'appuyer, tant sur le plan psychologique que matériel (notamment lorsqu'il faut trouver une solution de relogement).

In fine, les ménages fragilisés de la sorte ne disposent pas des ressources psychologiques et matérielles pour réagir face à ce qui leur arrive comme le ferait une personne mieux armée. Ils ne sont pas forcément suffisamment « parés » pour affronter une procédure lourde et éprouvante.

² Source : INSEE enquêtes logement 2002.

1. Précarité des revenus et accidents de la vie : des causes fréquentes d'impayés de loyer

Nous ne disposons pas de sources statistiques qui permettraient de caractériser précisément la situation économique des ménages qui contractent un impayé. Néanmoins, les travailleurs sociaux et les bailleurs Hlm témoignent du fait que les ménages en impayé sont presque toujours des ménages aux ressources précaires, dont certains issus de la catégorie dite des « travailleurs pauvres », ou encore des travailleurs modestes surendettés³.

Il s'agit parfois de ménages qui ne sont pas suffisamment solvabilisés par les aides au logement, parce qu'ils se trouvent à la limite des plafonds, ou bien des ménages qui ne sont pas suffisamment informés de leurs droits (droits aux aides au logement non ouverts par exemple). Certains ménages qui ont témoigné avaient déjà connu des impayés mais étaient parvenus, bon gré mal gré, à rembourser leur dette avant que la situation ne devienne critique (grâce à une prime de salaire, un 13ème mois, un rappel d'APL, etc.). Nous avons aussi rencontré le cas exceptionnel d'une famille qui avait été condamnée à l'expulsion il y a plus de dix ans par son bailleur Hlm (elle occupait le logement « sans titre » depuis) et pour qui la procédure a été réactivée à la suite d'un nouvel impayé, le jugement d'expulsion étant valable pour une durée de 30 ans.

- Quoi qu'il en soit, l'impayé de loyer est bien souvent consécutif à une irrégularité des revenus qui, même ponctuelle, peut suffire à déséquilibrer le budget et à provoquer un effet « boule de neige ». On rencontre plusieurs types de situations qui découlent souvent d'un concours de circonstances désavantageuses. D'abord celle de la diminution brutale des revenus liée à une perte d'emploi, mais qui n'est pas le seul « accident » susceptible d'entraîner un défaut de paiement du loyer : un arrêt de travail prolongé, une dépense imprévue, ou une irrégularité de versement des ressources (aide au logement, indemnités de maladie, pension alimentaire, etc...) peut entraîner des difficultés très importantes pour les budgets les plus « serrés ».

Citons l'exemple d'un couple habitant un logement du secteur privé à Marseille qui a perdu le seul salaire du ménage après le licenciement de Monsieur. Ce dernier a été condamné à verser des indemnités à son employeur après avoir perdu un procès qu'il avait intenté contre lui, et n'a pas perçu d'indemnités de chômage pendant les premiers mois, en raison d'une erreur administrative. Le couple qui ne percevait pas d'APL et n'a perçu aucune autre ressource pendant six mois devait pourtant s'acquitter de son loyer.

Un homme salarié, que nous avons rencontré dans le Pas-de-Calais, a connu une baisse de ses revenus à la suite d'un arrêt pour longue maladie et perçoit aujourd'hui une pension d'invalidité. Ce locataire d'un logement Hlm connaissait depuis plusieurs années des difficultés ponctuelles pour payer son loyer, mais parvenait à rembourser sa dette avant d'être inquiété, grâce à certaines primes de fin d'année ; après la

³ On pourra se référer à deux études réalisées FORS Recherche Sociale, l'une pour l'Union Sociale pour l'Habitat (« Prévention des expulsions - analyse des modalités d'application des règles instaurées par la loi relative à la lutte contre les Exclusions et évaluation de leur impact », octobre 2003), et l'autre pour la Fondation Abbé Pierre (Consultation des acteurs confrontés à la crise actuelle du logement, contribution au rapport annuel 2004 sur l'état du Mal-Logement en France, décembre 2003).

diminution de ses revenus, il n'est pas parvenu à rembourser ses impayés de loyer et s'est vu assigner en justice par le bailleur.

Nous avons également rencontré des situations de ménages économiquement fragilisés par un divorce ou une séparation conjugale.

À la suite d'une séparation avec son mari, une femme du Pas-de-Calais a connu ainsi des difficultés qui sont allées en s'alourdissant au fil du temps. Certaines dépenses du couple étaient prélevées sur son compte et le sont restées après le départ de son époux, de même que la procédure de divorce a traîné en longueur, occasionnant des frais. La locataire s'est vue contrainte de contracter un prêt bancaire, et son ancien mari a cessé de payer une pension alimentaire après avoir été licencié : « *J'ai emprunté pour faire face... Le trou s'est creusé...* » témoigne-t-elle.

- Ces difficultés financières, souvent entraînées par un cumul d'épreuves, sont en outre aggravées par le comportement des banques. Bien souvent, celles-ci réagissent très rapidement à la diminution des revenus en supprimant certains services ou modes de paiements (découverts, carte bleue) et contribuent ainsi à aggraver la situation des personnes concernées. Les situations de découverts sont alors plus fortement pénalisées par des amendes « galopantes » (la présentation des chèques et les prélèvements sont refusés et taxés). De fil en aiguille, la situation devient de plus en plus difficile à maîtriser (« *ces petits soucis ont fait un gros problème* »).

Plusieurs ménages estiment ainsi avoir été littéralement « enfoncés » par ces pratiques bancaires, alors qu'ils pensaient pouvoir remettre leur situation en état en quelques mois. Ils évoquent en outre avec amertume le sentiment d'avoir été déconsidérés, du jour au lendemain : « *Quand il n'y a plus de salaire, la banque ne vous fait plus confiance, vous n'avez plus droit au découvert, vous n'existez plus.* ».

Nous avons aussi observé la situation d'un ménage dont la banque a fait échouer une solution négociée à l'amiable entre le bailleur et le locataire, en refusant les prélèvements mensuels destinés au remboursement de la dette par échéancier.

2. Des arbitrages budgétaires contraints ou maladroits qui aggravent la situation des ménages

- Face à ces imprévus économiques, il arrive que le revenu des ménages ne suffise plus à couvrir les dépenses de première nécessité. Ces derniers se retrouvent alors en situation de privilégier certaines dépenses au détriment des autres, et bien que le loyer soit reconnu comme une dépense prioritaire par la plupart des ménages rencontrés, l'arbitrage se fait parfois en faveur d'autres dépenses.

C'est notamment le cas de certains ménages menacés d'une coupure d'électricité s'ils ne s'acquittent pas de leur facture ; ou encore d'autres confrontés à des dépenses de santé importantes et indispensables qui s'accumulent. C'est aussi le cas de ménages qui se voient contraints à des frais pour réparer leur véhicule parce que celui-ci est indispensable à leur activité professionnelle : « *Je me suis dit, "je vais prendre sur mon loyer pour réparer mon*

deux roues, ça assurera l'emploi". J'attendais une prime pour régulariser le loyer » témoigne un locataire parisien.

Il arrive aussi que le loyer soit sacrifié au recouvrement d'une dette liée à un crédit à la consommation (certains ménages ont même déjà un dossier de surendettement lorsqu'ils contractent une dette locative). Pour les ménages les plus modestes, les crédits à la consommation représentent bien souvent un complément de ressources ou permettent d'accéder à des services ou des modes de paiement refusés par leur banque (cartes de paiements chez certains commerçants, découverts autorisés sous forme de réserve d'argent)⁴. Par ailleurs, les sociétés de crédits savent mobiliser des moyens importants lorsqu'il s'agit de recouvrer leurs créances. Pressés de rembourser leurs crédits, les ménages en difficulté interrompent le paiement du loyer, et ce d'autant plus facilement que la sanction pour les impayés de loyers est généralement plus longue à se faire sentir.

Ces ménages défendent leur arbitrage comme une "nécessité" incontournable, un "choix" fortement contraint, et sont souvent persuadés que « les choses s'arrangeront ». La grande majorité des ménages qui connaissent ce dilemme ne considère pas le paiement du loyer comme une charge mineure : ils ont conscience de la nécessité de cette obligation, mais ne sont pas toujours forcément conscients des risques auxquels ils s'exposent en contractant une dette (y compris, on y reviendra, pendant leur période de « sursis », c'est-à-dire lorsqu'un délai de paiement leur a été accordé par un tribunal).

- Il arrive aussi que l'arbitrage des ménages se fasse en faveur de dépenses qui ne relèvent pas des dépenses de « première nécessité » au sens commun, mais qui le sont à leurs yeux.

Nous avons rencontré un couple de parisiens aux ressources très précaires, qui a été expulsé au printemps dernier avec ses trois enfants, et qui avait contracté une dette de loyer pour assurer (entre autres) le bien-être de ses deux enfants atteints d'une maladie génétique orpheline. Condamné au début des années 90 mais non expulsé, « habitué » des impayés, ce ménage dit avoir traversé des périodes extrêmement douloureuses liées à l'avenir incertain de ses enfants. Il explique ainsi avoir dépensé « pas mal » d'argent pour offrir à ces enfants scolarisés à la maison de quoi se divertir : livres, jeux, activités...

Citons également le cas d'un ménage qui avait choisi de ne pas respecter l'échéancier de remboursement accordé par le tribunal pour financer le mariage de l'une de ses filles.

Ce comportement, qui peut paraître irrationnel, est sans doute à mettre en relation avec les efforts et les privations continuels auxquels ces ménages impécunieux sont soumis à longueur d'année (notamment dans un contexte où ils font l'objet des mêmes sollicitations consuméristes que tout un chacun) et qui sont décuplés par la pression ressentie pendant la procédure d'expulsion, sur laquelle on reviendra plus loin. Ces ménages peuvent éprouver à un moment ou à un autre le besoin de « s'autoriser » une dépense exceptionnelle ou déraisonnable. Certains assument ce choix : « *on a sûrement fait de mauvais choix, mais on a choisi entre nos enfants et le loyer...* » explique la mère des deux enfants malades. D'autres se situent sur un registre plus « inconscient » : la dépense déraisonnable semble

⁴ Pour une analyse détaillée de ce type de mécanismes : Recherche Sociale n°169 – *L'exclusion bancaire*.

permettre de se soustraire pendant un temps à une réalité trop lourde à porter sur le long terme.

Bien souvent aussi, l'arbitrage opéré par les ménages sur leurs dépenses est lié à la culpabilité de ne pas pouvoir honorer correctement leur rôle de parent, au besoin d'offrir à leurs enfants un confort minimum, ou bien un cadeau très exceptionnel.

- Ce sont des mécanismes similaires qui conduisent certains ménages à contracter un impayé à la suite d'un litige avec leur bailleur (même si leur connaissance insuffisante de leurs droits et devoirs de locataire y est pour beaucoup). Le litige est le plus souvent lié à des travaux que le propriétaire refuse d'exécuter, ou bien à une contestation de la quittance (augmentation de loyer, récupération de charges...).

Bien souvent, la décision de ne plus payer le loyer intervient après plusieurs mois de litige et lorsque le ménage constate son impuissance à obtenir gain de cause. La décision de suspendre le paiement de leur loyer apparaît alors légitime aux yeux du locataire, voire nécessaire pour faire valoir une revendication qu'ils estiment justifiée, ou pour protester contre une situation jugée injuste : celle de vivre dans des conditions de logement jugées « indignes » parce que le bailleur refuse d'effectuer certains travaux, ou bien celle de se voir réclamer sur sa quittance des frais ou charges qu'ils estiment ne pas avoir à payer. La plupart des ménages ignorent alors les risques auxquels ils s'exposent.

On peut citer l'exemple d'une personne âgée, locataire d'un logement HLM, qui a cessé de payer son loyer lorsque le bailleur lui a réclamé un surloyer, qu'elle ne pensait pas avoir à régler.

On rapportera aussi le cas emblématique d'un locataire parisien, qui occupe avec sa compagne un T2 placé "sous les toits". Après la tempête de 1999, le locataire a sollicité durant six mois (et tour à tour) le bailleur et le syndic pour mettre fin aux infiltrations d'eau importantes qui se produisaient dans le logement (le couple recueillait chaque jour deux bassines d'eau gouttant du plafond bruyamment, jour et nuit). Lassé de se voir renvoyé d'un interlocuteur à l'autre, il a assigné son propriétaire en justice - il obtiendra une injonction de faire, mais les travaux ne seront exécutés que bien plus tard - et suspendu le paiement du loyer, pensant par ce biais parvenir à « *faire bouger* » le propriétaire.

3. Des ménages pénalisés par un contexte psychologique, social ou familial fragile

Quelles que soient les situations rencontrées, on constate que les ménages en procédure d'expulsion sont quasiment toujours victimes de ce que l'on pourrait appeler une « fragilité », qui les dessert plus ou moins fortement, qu'elle soit d'ordre social, psychologique ou familial.

- Ainsi, de nombreux ménages rencontrés ne sont pas familiarisés avec les logiques administratives, la gestion rationnelle de la vie quotidienne ; ils sont facilement débordés par « les papiers » ou parfois négligents. Par exemple, ils ne sont pas attentifs aux courriers

qu'ils reçoivent ou bien ne comprennent pas très bien leur contenu mais ne cherchent pas pour autant à se le faire expliquer par un tiers mieux avisé.

Nous avons ainsi rencontré un locataire qui s'est plaint de ne pas avoir reçu les courriers du tribunal et de la Préfecture, mais qui, en même temps, explique ne pas avoir de boîte aux lettres.

Autre exemple, nous avons rencontré à Paris une locataire qui s'apprêtait à défendre son cas au tribunal, pour prouver qu'elle avait bien versé trois mois de loyer réclamés à tort par son propriétaire : bien que ses relevés de compte (finalement retrouvés au fond d'un placard) constituent la preuve que ces loyers avaient été bel et bien prélevés par le propriétaire, la locataire n'avait pas eu le réflexe de rassembler ces preuves et pensait pouvoir convaincre le juge de sa bonne foi. Il ne lui était pas apparu logique d'appuyer sa défense avec ces relevés de compte.

- D'autres ménages sont desservis par un faible capital socioculturel, ou par certains problèmes d'ordre psychologique, qui les conduisent à ne pas gérer la vie quotidienne suivant les « normes » dictées par la société. Ainsi, les réflexes les plus simples et les plus logiques leur échappent parfois et c'est avec confusion qu'ils envisagent leur situation. Il est extrêmement difficile, pour ne pas dire impossible, de faire admettre à ces ménages des règles de comportement rationnelles, ou du moins calqués sur les normes qui régissent la société.

Le cas d'une femme rencontrée dans le Pas-de-Calais illustre bien ce type de problème. Cette mère de cinq enfants, sans emploi et souffrant apparemment de troubles psychologiques, a longtemps vécu dans un logement social qu'elle n'entretenait pas, le laissant se dégrader jusqu'à ce qu'il devienne insalubre. Ayant cessé « *par négligence* », selon ses propres termes, de payer son loyer et ses factures, elle est tombée sous le coup d'une procédure d'expulsion et s'est retrouvée sans électricité, s'éclairant et se chauffant à l'aide d'un groupe électrogène. Malgré les avertissements des services sociaux, sa situation empirait inéluctablement. Atteinte selon elle d'une « *boulimie d'achats* », elle accumulait une collection impressionnante d'objets aussi divers qu'inutiles. Par ailleurs, alors même que son logement devenait de plus en plus insalubre, elle a fait l'acquisition d'un iguane, de deux chiens, d'écureuils et même d'un cochon. Relogée par une association dans une spacieuse maison, elle a totalement changé de comportement, et se demande comment elle a pu « *vivre aussi longtemps dans cette léthargie* ». Elle tente aujourd'hui de soigner, par une approche psychothérapeutique, les troubles du comportement dont elle est victime : « *Avant, j'avais toujours un besoin, il fallait que j'achète quelque chose à des amis pour acquérir l'amitié, des tas de chaussures, des crédits à la consommation, des choses qui ne servaient à rien... Maintenant, j'ai mis des limites, des interdits.* »

- Enfin, le contexte familial difficile auquel se trouvent confrontés certains ménages a pour effet de canaliser leur énergie et leur attention au point qu'ils envisagent le risque d'expulsion comme un élément presque mineur.

On citera à nouveau l'exemple du couple dont deux des trois enfants sont atteints d'une maladie et qui sont aujourd'hui expulsés : « *Je ne voulais pas me battre contre cette machine énorme, le bailleur, la justice, je ne voulais pas vivre cette pression [...] On s'est battu pour que les enfants aient une vie normale ; notre combat, on l'a quand même*

gagné, ils ont une scolarité qui ne se passe pas trop mal... Quand on a traversé ce qu'on a traversé... pour moi le plus important c'est les enfants... le reste, c'est la vie... ».

On a rencontré aussi à Paris le cas d'une comédienne, qui s'est séparée de son mari après des années de violences conjugales. Elle est aujourd'hui accablée d'un ensemble de dettes représentant plus de 100 000 euros, « laissés par [son] mari » dit-elle, à qui a été confiée en outre la garde de leurs deux enfants : « *J'ai beaucoup de soucis qui ont minimisé celui du loyer... j'ai sûrement un peu occulté le risque de l'expulsion... De toute façon, pour moi ça reste plus facile à vivre que ce que j'ai vécu avant, ces quatorze années de violence, je suis tellement ravie d'avoir réussi à sortir de ce cercle-là. [...]* Et puis de toute façon, tous les jours je reçois une lettre de l'administration qui me réclame de l'argent : on ne peut plus rien me prendre, on m'a déjà enlevé tous mes meubles, et je ne pourrai jamais rembourser 100 000 euros... ».

II. Le vécu psychologique des ménages et les conséquences matérielles et sociales de la procédure

Les facteurs qui conduisent à la constitution d'un impayé de loyer sont divers, mais révèlent bien souvent une forme de fragilité socio-économique, voire psychologique. Cette fragilité, qui affecte de nombreux ménages, les rend particulièrement vulnérables face à une procédure lourde, qui réclame une énergie importante sur une période souvent très longue.

Tous les ménages rencontrés ne réagissent cependant pas de la même manière face à la procédure d'expulsion. Certains ménages se montrent très combattifs, d'autres au contraire semblent submergés par les difficultés et s'isolent progressivement, sombrant dans une forme de dépression.

Au-delà de la diversité des réactions, il est cependant possible de tracer une typologie des différents « profils » psychologiques, selon les comportements et le vécu des ménages face à la procédure. Une telle typologie s'avère alors utile lorsqu'il s'agit de cerner quels sont les modes d'action les plus appropriés dans le cadre d'un accompagnement social de ces personnes, et ce, afin d'éviter une aggravation de leur situation.

1. Une procédure longue vécue comme un acharnement

Une procédure d'expulsion, à partir de l'assignation au tribunal et jusqu'à une éventuelle expulsion, peut s'étendre sur plusieurs années. Ainsi, la plupart des ménages que nous avons rencontrés se trouvaient en procédure depuis deux ou trois ans, voire plus.

Comme nous l'avons expliqué auparavant, la procédure vient souvent se greffer sur une situation déjà problématique qui laisse les individus fragilisés. Lorsqu'elle succède à des difficultés professionnelles et financières, la procédure d'expulsion est perçue comme l'un des éléments d'une « spirale infernale », d'un acharnement du sort. C'est le cas également lorsque le ménage est en litige avec son propriétaire concernant des travaux non réalisés et que la procédure est mise en route alors que le ménage a déjà derrière lui plusieurs mois de démarches, et donc une certaine « fatigue » psychologique : « *C'était invivable dans le logement, on entendait les gouttes toute la nuit, on a fini par se disputer sans arrêt avec mon amie...* ».

Les conséquences de l'impayé (et le fait même de ne plus pouvoir assumer son loyer) se présentent donc comme une épreuve supplémentaire pour les ménages. C'est un sentiment qui est récurrent tout au long de la procédure, pendant laquelle ils ont à faire face, à plusieurs reprises, à des attentes de décisions, des renvois d'audience, une incertitude sur leur sort, et au final une alternance d'espoirs et de déceptions.

- L'un des signes de ce qui est perçu comme un acharnement par les locataires est le refus de certains propriétaires de convenir d'une solution à l'amiable. Certains ménages tentent en effet rapidement de négocier directement avec leur propriétaire un moyen de rembourser leur dette, mais trouvent parfois porte close. Lorsqu'ils ont repris le paiement courant du loyer et qu'ils remboursent chaque mois une partie de leur dette, l'entêtement du propriétaire est incompréhensible pour les locataires, qui qualifient volontiers ce comportement de « mauvaise foi » (notamment en réponse aux accusations qui leur sont couramment faites).

Ces derniers ont souvent le sentiment de faire des efforts sincères pour régulariser leur situation, sans que cela soit « récompensé ».

Un locataire parisien qui verse aujourd'hui l'équivalent de deux loyers par mois (soit 1200 euros mensuels) explique ainsi avec découragement : « *mon propriétaire ne veut plus de moi parce que je n'ai pas payé le loyer à moment donné, il n'a pas cherché à faire un plan d'apurement. Je rembourse pourtant deux loyers à présent, presque toute ma paie, mais je sais que c'est mort, il n'y a rien à faire, il ne veut plus rien entendre, c'est trop tard* ».

« *Il n'y avait pas d'humanisme dans toute cette histoire, mon propriétaire me disait : vous n'êtes pas contente ? vous partez !* », témoigne une mère de famille rencontrée à Marseille.

Un couple marseillais qui a remboursé sa dette mais reste menacé d'expulsion témoigne également : « *Nous sommes des gens sans prétention, nous, on est économes, on ne va pas au restaurant, on a une voiture qui date de 1985... notre argent passe à payer les factures, on n'a pas de crédit... je ne fais les courses que dans les discounts, oh ! peut-être une fois par mois, au maximum, je m'autorise à aller à Auchan... On n'a pas de mutuelle non plus... Dès que je peux, j'essaie de mettre un billet de côté.* »

Il n'est pas rare en outre, dans le secteur privé, que les locataires soupçonnent leur bailleur de profiter d'un incident de paiement pour les mettre dehors, afin de pouvoir relouer le logement plus cher.

• Il arrive aussi que les ménages en procédure d'expulsion aient le sentiment que « tout est rentré dans l'ordre » et qu'ils n'ont plus à être inquiétés, parce qu'ils ont remboursé tout ou partie de la dette et qu'ils paient le loyer courant. En réalité, les bailleurs (en particulier dans le secteur privé, semble-t-il) ne renoncent pas forcément à la procédure, notamment lorsque la résiliation du bail a été prononcée par le tribunal. C'est donc parfois avec stupeur que les locataires réalisent qu'ils continuent à être poursuivis et qu'ils risquent toujours l'expulsion.

Un couple vivant à Marseille et se trouvant dans ce cas de figure explique avoir été « abasourdi » d'apprendre que son bailleur avait demandé au Préfet le concours de la force publique... : « *Nous avons soldé notre dette en septembre 2003. Peu après, l'huissier a demandé le concours de la force publique et nous a réclamé de nouveaux frais de procédure. On avait tout payé, on ne comprenait pas pourquoi ! Notre avocat a fait une lettre et on n'a jamais eu de réponse ... Et en novembre, une assistante sociale de la Ville nous écrit que l'on est "sous le coup d'une procédure d'expulsion", là je ne comprends plus, je lui explique qu'on a tout réglé et elle me répond de ne pas m'inquiéter, qu'elle va faire une lettre à la Préfecture. Et on n'a plus eu de nouvelles. Puis début juillet, on reçoit une nouvelle lettre, d'une association cette fois : "vous faites l'objet d'une procédure d'expulsion..." ! Je suis encore allé les voir avec tous les documents pour leur expliquer qu'on avait tout remboursé !* ».

Ainsi, témoigne également cette mère de deux enfants, qui s'est vue convoquer au tribunal une seconde fois alors que sa dette avait été soldée avec une aide du Fonds

de Solidarité Logement (FSL)⁵ : « *Je me suis sentie désabusée, je recevais pourtant mes quittances normalement ! J'ai dit aux flics que je ne méritais pas d'être expulsée, je le savais ! je ne m'étais pas tant battue pour en arriver là.* ».

- Pour les personnes les plus vulnérables, psychologiquement fragilisées par l'accumulation de difficultés diverses, le sentiment d'acharnement peut prendre des proportions telles qu'elles parviennent alors difficilement à envisager leurs multiples problèmes avec lucidité.

C'est notamment le cas d'une femme rencontrée à Paris, qui ressent une double injustice, ayant été licenciée depuis peu et faisant l'objet par ailleurs d'une procédure d'expulsion. Après son licenciement, cette mère de famille isolée a eu des difficultés à payer son loyer de 1000 euros. Elle aurait découvert à l'occasion de la procédure que son propriétaire se trouve être l'employeur qui l'a licencié : elle considère depuis qu'elle ne remboursera sa dette et paiera à nouveau son loyer qu'à condition que son emploi lui soit restitué. Quelle que soit la véracité de son récit, cette locataire fragilisée fait un amalgame maladroit et quelque peu désespéré entre deux problématiques qui, aux yeux de la justice, peuvent difficilement être rapprochées : « *Quand j'ai reçu la lettre de l'huissier, j'étais en colère. Je me suis dit qu'il y avait une justice, qu'ils ne me jetteraient pas dehors sans savoir ce qui se passe. Je ne vais pas me laisser faire, ils vont commencer par me rendre mon travail s'ils veulent être payés. [...] Quand j'ai reçu l'assignation au tribunal, c'était un soulagement. Je me suis dit : « je vais enfin pouvoir leur expliquer mon cas ! Je n'ai pas eu peur, car j'ai été élevée dans la justice, bien au contraire, le tribunal est fait pour que les gens puissent s'expliquer et se comprendre. Vivement demain pour pouvoir expliquer au juge que ces gens m'ont privée de mon emploi ! ».*

Cette confusion plus ou moins prononcée que l'on retrouve chez les ménages menacés d'expulsion laisse parfois place à un sentiment de persécution. Il arrive que des locataires développent alors une méfiance envers les voisins, le gardien d'immeuble, etc...

2. Un sentiment d'injustice et d'abandon croissant

Des ménages qui se sentent mal informés et mal défendus

- Plusieurs ménages ont le sentiment que les services sociaux ont négligé leur « cas » et qu'ils n'ont pas rempli leur rôle : ils évoquent une carence ou une mauvaise information, des dossiers de FSL montés tardivement, et affirment même parfois avoir été rejetés brutalement par les travailleurs sociaux. Ce sentiment d'être mal accompagné, et surtout incompris, vient alors renforcer l'impression d'être la cible d'un acharnement du sort.

Une personne âgée rencontrée à Paris évoque ainsi le différend qu'elle a eu avec la première assistante sociale (de l'OPAC) qu'elle a rencontrée. En effet, traumatisée à

⁵ Aide financière de la collectivité pouvant être attribuée sous forme de prêt ou de subvention au locataire impécunieux pour l'aider à épurer sa dette de loyer.

l'idée de devoir quitter un logement dans lequel elle vivait depuis plus de 50 ans, cette personne a refusé la proposition de mutation dans un logement plus petit : « *je ne me sentais pas bien avec la première assistante sociale, elle voulait que je quitte mon appartement* ». Par ailleurs, lorsqu'elle a raconté à cette même assistante sociale que sa fille (en détresse psychologique et sans emploi) l'avait suppliée de ne pas quitter son appartement, son « petit nid », elle s'est sentie incomprise, voire humiliée par la réponse ironique de l'assistante sociale : « *Ma fille m'avait dit : ne pars pas de là, c'est mon petit nid ! L'assistante sociale m'avait répondu : « eh bien, comme ça, elle n'en aura plus, de petit nid ! Vous vous rendez compte !... »*.

- D'autres ménages ont eu le sentiment d'avoir été mal défendus par leur avocat. Ils constatent que leur dossier a été secondaire et négligé : certains éléments utiles à leur défense ont par exemple été laissés de côté : « *Mon avocat n'a même pas mentionné le fait que j'ai une enfant handicapée !* » témoigne Mme L, mère d'une enfant trisomique. Ou alors, ils ont le sentiment que leur avocat a fait de mauvais choix, notamment en les mettant à l'écart : « *Je n'étais pas sa priorité, à mon avocat, elle ne m'a même pas prévenu de la date de l'audience et elle n'a même pas plaidé...* ».

Dans d'autres cas, ils ont eu le sentiment d'avoir été orientés (notamment par l'aide juridictionnelle gratuite) vers des avocats « jeunes et inexpérimentés », qui se laisseraient intimider par les avocats de la partie adverse. Ces derniers apparaissent souvent aux yeux des ménages comme des personnes acharnées et agressives, et qui défendent avec plus de conviction leur propriétaire. Face à cela, les ménages ressentent parfois une réelle inégalité des chances face à la justice, ils ont alors l'impression que le juge se laisse impressionner par des avocats plus pugnaces ou par le statut social du propriétaire : « *L'avocat adverse, c'est un vrai pitbull, il est teigneux. Il a dit sans arrêt au juge que "la loi c'est ça et ça" et qu'il fallait l'appliquer. Il a fait du propriétaire la victime et il a convaincu le juge* ».

Globalement, les ménages ont le sentiment désagréable d'être des personnes « peu importantes » ou secondaires. Ces mécanismes renforcent alors le sentiment d'isolement des ménages, et accentuent leur impression d'avoir été « abandonnés » par un corps social qui ne les protège pas (voire qui les enfonce). Ce sentiment s'accompagne souvent d'une perte de confiance envers les services sociaux et la justice, et d'une forte amertume. Bien souvent au final, les ménages se sentent seuls et relégués au niveau de citoyens de "seconde catégorie" : « *Il y a une justice à deux vitesses... je ne l'avais jamais senti avant, mais là j'ai bien vu, on sent la différence de niveau social entre les deux parties...* ».

Des décisions de justice incompréhensibles pour les ménages

- Du fait d'une méconnaissance des lois, d'une certaine naïveté, mais aussi et surtout de la conviction d'être « de bonne foi », certains ménages ne s'attendent pas à ce que la justice leur donne tort : le jugement rendu est donc parfois ressenti comme un « coup de massue ». Ce choc est souvent proportionnel à l'investissement psychologique des personnes dans cette procédure et leur amertume et leur colère sont d'autant plus fortes que les locataires perçoivent l'audience au tribunal comme l'aboutissement d'une longue lutte. Ils se perçoivent donc comme les victimes d'une injustice, ce qui peut susciter des réactions particulièrement violentes. C'est notamment le cas pour les personnes ayant cessé de payer leur loyer à la

suite d'un litige avec les propriétaires, et qui sont persuadées que la justice reconnaîtra leur grief.

Ce locataire à Paris, dont le logement avait été endommagé par la tempête de 1999 avait assigné son propriétaire en justice et obtenu du tribunal une injonction de faire. Il s'attendait donc à obtenir gain de cause : « *Quand il y a eu le jugement d'expulsion, j'ai pété les plombs. Je ne m'y attendais pas du tout, j'avais un tort, mais le propriétaire aussi !* ». Il ne comprend pas comment la justice peut donner tort à son propriétaire d'un côté et prononcer en même temps un jugement d'expulsion : « *Ça me rend fou : d'un côté, j'ai eu le service d'hygiène de la mairie qui a condamné mon propriétaire à faire les travaux, et de l'autre, en même temps, le tribunal qui me condamne à l'expulsion !* ».

Certaines personnes relatent aussi ce qu'elles ont perçu comme des dysfonctionnements de la justice.

Ce même locataire explique qu'un changement de juge est intervenu en cours de procédure et que la nouvelle juge en charge de l'affaire connaissait mal le dossier et a rendu son jugement en l'absence du locataire et de son avocat, sur la seule charge de la partie adverse : « *Il y a eu 6 ou 7 audiences ; le précédent juge me disait que j'étais dans mon bon droit, qu'il ne fallait pas que je m'inquiète... puis c'est un autre juge qui a pris l'affaire en main ! Mon avocat n'était pas là et moi non plus à l'audience, elle aurait pu l'ajourner... Mais c'était tout à charge, et j'ai été jugé comme étant de mauvaise foi. Je me suis déplacé à la mairie⁶ pour voir le juge, elle m'a dit qu'elle n'avait pas le temps d'étudier tous les dossiers* ».

Une autre personne, locataire à Marseille, explique aussi avoir été jugée en son absence : elle s'était rendue au tribunal à la date fixée, mais l'audience a été retardée de plusieurs heures et cette mère de famille n'a pu attendre parce qu'elle devait aller chercher ses enfants à l'école.

⁶ A Paris, certains tribunaux sont rattachés aux mairies d'arrondissements.

3. Un fort sentiment d'insécurité

Bien que de nombreuses personnes fassent preuve de combativité et décident de lutter pour faire valoir leur bonne foi, les sentiments les plus souvent partagés par les ménages rencontrés demeurent la honte et l'angoisse. En effet, la honte d'avoir contracté des dettes se conjugue bien souvent à l'angoisse de ne pas savoir quand, ni dans quelles conditions, le jugement d'expulsion sera effectivement exécuté.

Des pressions difficiles à vivre

Plusieurs étapes de la procédure d'expulsion sont particulièrement traumatisantes pour les ménages et ont une forte valeur symbolique : c'est le cas par exemple de la visite des huissiers, du rendez-vous au commissariat de police, ou encore de l'audience au tribunal. Les ménages vivent d'autant plus mal ces étapes qu'elles rendent plus « concrète » la perspective de l'expulsion, et qu'ils se sentent alors fortement mis sous pression.

- C'est le cas par exemple lorsque les ménages reçoivent les courriers (émanant du propriétaire, de la Préfecture ou encore du commissariat) leur demandant de remettre les clefs de leur logement au bailleur : *« Quand on a reçu la lettre qui disait qu'on allait rendre les clés, ça a été l'horreur ! J'avais peur que ce soit manu militari, avec les chats ! Là on a pensé qu'on serait vraiment expulsés, c'est devenu concret. »*

Les visites ou les courriers de l'huissier impressionnent parfois fortement certains ménages, notamment parce que la perspective de voir ses meubles et ses biens saisis contribue à rendre la perspective d'une expulsion beaucoup plus tangible. Nombreux sont ceux qui sont alors angoissés à l'idée de ne pas trouver de solution pour faire garder leurs meubles : *« Le pire moment, ça a été la visite de l'huissier, quand ils ont commencé à regarder ce que j'avais comme meubles pour saisie. Et où voulez-vous que je mette mes affaires si on me met dehors ? »*

Il arrive ainsi que les ménages s'affolent, et préparent leurs affaires dès la première lettre d'huissier, sans même avoir forcément de solution de logement : *« On m'avait dit que j'allais être expulsée, j'ai un peu paniqué, je me suis mise à préparer mes affaires, à faire des paquets. Je me suis dit : « ça fait tellement longtemps que j'habite ici ! ». Je n'avais pas d'argent, j'étais attaquée »*. Selon les travailleurs sociaux rencontrés, ce type de comportement serait même assez fréquent.

Le même type de pression peut être exercé par le commissariat de police avant l'expulsion effective.

On retiendra le témoignage de cette jeune femme devant être expulsée avec le concours de la force publique, qui ne dort plus chez elle car elle vit dans l'angoisse de voir la police faire irruption et sursaute au moindre bruit. Cette jeune femme affirme en effet avoir été contactée *« au moins 5 fois »* par les policiers, afin de *« (la) prévenir des jours qu'il (lui) restait avant (son) expulsion »*. Par ailleurs, une convocation matinale au commissariat de police l'a impressionnée au point, dit-elle, de la faire échouer ensuite à un entretien d'embauche, lors duquel elle s'est trouvée incapable de s'exprimer.

• L'attente de l'audience et du jugement peut être également un moment de tension difficile à vivre pour les ménages. Bien souvent, ils ont le sentiment d'être à la merci du juge, le sentiment que leur avenir, très incertain, est entre les mains d'une seule personne. Il en est de même lorsque le concours de la force publique a été requis par le bailleur, et qu'ils sont en attente de la décision de la Préfecture : *« J'ai fait appel au jugement d'expulsion, j'attends, je suis sous pression... j'ai vu un reportage à la télé hier sur le sujet, je me voyais expulsé de chez moi... »* ; *« L'appel, on ne sait jamais quand ça va passer au tribunal... le propriétaire n'attend qu'une chose, c'est le feu vert de la Préfecture »*.

• Par ailleurs, il arrive que les bailleurs exercent, directement ou par voie d'huissier, des pressions extrêmement fortes, vraisemblablement plus fréquentes dans le parc privé. Cette pression s'exerce par des coups de téléphone fréquents, des visites répétées, ou tout simplement de propos menaçants : *« Au début, le propriétaire me disait "on sait comment virer les gens, on y arrive toujours" ; C'est assez dur à vivre. »* ; *« Les moments les plus durs, c'est le harcèlement, c'est intenable, et les commentaires déplacés, les lettres des huissiers disant n'importe quoi »*.

On constate, de manière générale, que dans le secteur privé, la procédure d'expulsion peut facilement prendre l'aspect d'une lutte acharnée. Nous avons ainsi rencontré quelques ménages, minoritaires cependant, confrontés à des propriétaires peu scrupuleux. Ces derniers n'hésitent pas à présenter des éléments faux au tribunal ou à user de stratégies d'intimidations. À Paris, deux ménages ont ainsi affirmé que leur propriétaire prétendait ne pas avoir encaissé des loyers et refusait de leur délivrer une quittance de loyer.

Nous avons ainsi rencontré un couple de Marseillais, menacé et harcelé de manière récurrente par son propriétaire : *« L'appartement a été racheté en cours de procédure, le nouveau propriétaire pensait que l'on quitterait les lieux, c'est ce qui lui avait été dit sûrement. Quand il a vu qu'on était encore là, il nous a menacé : "si vous n'êtes pas sorti le 1er août, je casse la porte et je m'installe, vous êtes là illégalement". Le lendemain, nos filles sont venues, elles étaient affolées, elles avaient peur pour nous, elles nous ont dit de partir, de faire les cartons, de venir habiter chez elles »*. Ce couple dit aussi avoir subi des tentatives d'intimidation du cabinet d'huissiers en charge du dossier : *« Nous avons eu un message téléphonique du directeur... il employait des termes comme... : "les hostilités sont déclenchées", "vous allez avoir de graves ennuis", etc. »*

Une femme nous a décrit la façon dont sa propre mère, qu'elle n'avait pas informée de cette procédure d'expulsion, a été contactée et menacée par les huissiers, alors que la procédure d'expulsion ne la concernait pas : *« L'huissier a envoyé des courriers à ma famille aussi, et à ma mère. Elle pensait qu'on allait lui vendre sa maison, elle était affolée. Il a menacé ma mère, c'était épouvantable ! On se sent dégradée... ma mère savait que j'avais des problèmes, mais pas à ce point-là... »*

Le tribunal : un moment-clef intimidant et difficile pour certains ménages

• À l'approche de l'audience au tribunal, l'attitude et les sentiments éprouvés par les ménages sont extrêmement divers car ils dépendent à la fois de la personnalité de chacun, de l'attitude de la partie adverse, de l'attitude même du juge, etc. Toutefois, on constate que cette étape de la procédure revêt souvent un caractère symbolique très fort.

Pour une partie des ménages, l'audience est redoutée car elle est synonyme d'incertitude (certains éprouvent même parfois le sentiment que leur sort est à la merci de la décision de justice, qu'il est entre les seules mains d'un juge). Leur inquiétude repose aussi sur la représentation qu'ils ont de l'audience et du tribunal : un lieu très solennel où leur disgrâce va être rendue publique en présence d'un juge accusateur et d'avocats agressifs.

Pour les ménages qui se montrent les plus combatifs et les plus confiants, l'audience est au contraire généralement très attendue : elle est un soulagement car elle est une occasion unique de pouvoir « enfin » défendre sa cause et faire valoir sa bonne foi devant un interlocuteur perçu a priori comme « objectif » et garant de la justice.

• L'audience elle-même est vécue très différemment selon les ménages, et pas toujours de la manière attendue. Tous les ménages sont en effet susceptibles de se trouver très intimidés dès lors qu'ils sont en présence du juge. Il arrive que certains d'entre eux en perdent tous leurs moyens et ne parviennent pas à s'exprimer ou à défendre leur situation avec conviction.

C'est par exemple le cas de cette personne âgée rencontrée à Paris : *« Au tribunal je me suis dit « je vais me défendre ! »... alors je n'ai pas lâché, je suis restée, mais je ne sais pas très bien me défendre, je perds mes moyens. Quand on m'attaque comme ça, je n'ose pas, je n'ai pas confiance en moi ».*

Mais il arrive aussi que l'appréhension éprouvée auparavant s'efface très rapidement, parce que les ménages se rendent compte que le passage au tribunal ne représente souvent qu'une formalité administrative, plus ou moins vite expédiée selon les cas.

Pour cette femme rencontrée à Paris, qui appréhendait beaucoup le passage au tribunal, les conditions d'exercice de ces audiences, et la multiplicité des dossiers examinés, contribuent finalement à banaliser la procédure d'expulsion : *« Passer au tribunal, ça m'a fait peur, mais quand j'ai vu le tribunal, j'ai été rassurée ! Quand j'ai vu que c'était 10 affaires par heure ! »*

Pour cette autre femme, du Pas-de-Calais, c'est plutôt l'absence de solennité dans le déroulement de l'audience qui contribue à « démystifier » le passage au tribunal : *« J'avais quand même un peu peur de l'audience. Tout de même, aller au tribunal, ce n'est pas anodin. En fait, il y a des gens qui passent dans tous les sens dans un bureau... »*

Enfin, il arrive que le passage au tribunal soit vécu comme une forte humiliation, et même une forme de « dégradation » civique et sociale. Le tribunal est en effet le lieu où les ménages se retrouvent mis en accusation par la partie adverse, de manière plus ou moins

intraitable, devant un tiers qui représente la loi : « *Une salle d'audience c'est stressant... et du point de vue de la dignité...* » explique à mi-voix un préretraité marseillais.

Lorsqu'ils évoquent ce moment, les ménages manifestent d'ailleurs souvent un sentiment confus où se mêlent, d'un côté la honte et la vexation de se sentir dans une position de « délinquant », et de l'autre la volonté de protester et de retrouver sa dignité. Aussi, certains ménages cherchent à minimiser la gravité de leur erreur : « *Le tribunal, ça ne me faisait pas peur ! J'ai la conscience tranquille, je n'ai jamais tué ou volé !* », ou encore « *on nous traite comme des délinquants, on est quand même pas des assassins* ».

Un avenir incertain

À un moment ou à un autre de la procédure d'expulsion, les ménages se retrouvent dans une situation d'incertitude vis-à-vis de leur avenir, qui provoque inévitablement un sentiment d'insécurité. La principale inquiétude est celle de se retrouver sans logement, dans la rue. Celle-ci est alors d'autant plus forte que les personnes se trouvent isolées, et n'ont pas de réseau social, familial ou amical susceptible d'être mobilisé pour trouver un éventuel hébergement :

Ce père de famille rencontré à Paris exprimait ainsi sa détresse : « *Ce qui me fait le plus peur c'est de me retrouver dans la rue, je n'ai aucune solution de logement pour le moment, ils veulent donc des SDF de plus ?... mais je ne sortirai pas comme ça...quitte à être dans la rue, je préfère être en prison !* »

« *Si je me retrouvais à la rue, mes amis pourraient m'héberger mais pas plus d'une semaine ou deux... Ma sœur, elle habite dans les Hautes-Alpes, moi je travaille à Marseille, je ne pourrais pas aller habiter chez elle... et puis ma vie est ici à Marseille... je pense que j'irais dans des trucs d'urgence ou à l'hôtel* », raconte un homme seul, locataire à Marseille.

« *J'ai paniqué, je me suis vue dans la rue* ».

Une mère de famille rencontrée à Marseille, d'une nature très combative, explique ainsi : « *Après la décision d'expulsion du tribunal, je n'arrêtais pas de pleurer, je passais des nuits blanches, j'ai harcelé tout le monde pour trouver un appartement, je ne savais pas que je pouvais faire appel... quand j'ai recontacté un avocat, il me restait 4 jours pour faire appel !* »

Même pour les ménages qui ont la possibilité d'être hébergés, cette perspective peut être difficile à concevoir : « *On a eu de la chance que notre fille nous propose de venir vivre chez elle, explique un couple de préretraités marseillais, mais quand même, c'était dur... se retrouver parachutés dans leur vie, casser leur vie de couple... se retrouver vivre chez notre fille avec mon mari, c'était une douleur pour nous* ».

Ce même couple explique en outre la difficulté qu'il y a à vivre dans un logement sans savoir s'il ne faudra pas le quitter le lendemain : « *On a fait une partie des cartons, c'est déprimant dans l'appartement... on vit dans un appartement à moitié vide, les placards sont vides, les choses ne sont plus à leur place... quand on a vécu 12 ans là-dedans, on sait où sont les choses, on a l'habitude... mais à chaque fois qu'on ouvre un placard vide, on se souvient alors dans quelle situation on est* ».

4. Des conséquences sur la santé, les relations familiales et la vie sociale

Une situation susceptible d'entraîner ou d'aggraver des troubles de la santé

Dans la mesure où les ménages en procédure d'expulsion sont souvent en proie à des difficultés multiples (séparation conjugale, perte d'emploi, accidents, etc.), la procédure d'expulsion vient parfois renforcer l'anxiété des ménages et les troubles de la santé qui en découlent, plus qu'elle n'en est directement la cause.

Néanmoins, si elle est rarement seule à l'origine de ces problèmes, elle peut suffire à provoquer des troubles de l'appétit ou du sommeil par exemple, symptômes d'anxiété. Dans l'attente du passage au tribunal, les personnes rencontrées font souvent état de ce type de troubles, de maux de tête également, ou d'un stress important qui provoque une élévation de la pression artérielle.

« *Avant de voir l'assistante sociale, qui m'a remonté le moral, j'étais très abattue. Tous les matins j'avais des maux de tête en me levant* », témoigne cette locataire parisienne ayant perdu récemment son emploi.

« *J'ai eu très peur quand on a senti qu'on pourrait être expulsés du jour au lendemain, j'ai perdu quatre kilos, je n'avais pas d'appétit, je me réveillais à trois heures du matin...* » raconte une femme proche de la retraite, rencontrée à Marseille.

« *J'y pense tout le temps, ça me mine. De temps en temps je prends des médicaments pour m'aider à dormir* » raconte un homme seul, rencontré à Marseille.

« *Quand j'ai vraiment commencé à nous voir expulsés, ça gambergeait dans ma tête, je n'arrivais à me concentrer sur rien* », témoigne un préretraité rencontré à Marseille.

Mais bien souvent, les ménages évoquent surtout un phénomène d'usure psychologique. L'incertitude des personnes face à l'avenir provoque souvent une anxiété chronique, qui se manifeste tout au long de la procédure et qui peut les amener à des troubles plus préoccupants, tels que la dépression. Cet état entraîne parfois une forme d'abattement généralisé, un déficit d'énergie des personnes qui en sont victimes.

Ainsi témoigne une mère de famille rencontrée à Marseille qui contestait la dette réclamée par le propriétaire : « *J'étais épuisée, je délaissais complètement la maison [...] j'avais été trop sur les nerfs, je ne suivais plus mes enfants, j'avais abandonné un programme emploi en cours de route, donc j'ai décidé de payer, d'arrêter de me battre...* ».

Certaines personnes rencontrées expliquent même avoir eu des phases où, incapables d'agir et de réagir, elles étaient devenues quasiment « spectatrices » de leur propre vie.

Citons, par exemple, le cas d'une femme rencontrée dans le Pas-de-Calais. Submergée par les difficultés de toutes sortes (le départ de son mari, des problèmes financiers, etc.) et ayant le sentiment de ne rien maîtriser, elle s'est peu à peu enfoncée dans un profond découragement, se coupant du monde extérieur, ne répondant plus ni au téléphone, ni aux courriers qu'on lui envoyait : « *A ce moment-là, je n'osais plus ouvrir mon courrier, ma porte... Le téléphone sonnait, je ne*

décrochais plus. Cela s'accumule, et au bout d'un moment, on ne réalise même plus... On ne sait pas par quel bout prendre la situation. Je ne dormais plus... Je crois que j'en étais arrivée au point de dire « tant pis, on verra ce qui arrivera ». Je ne réagissais plus. »

Cette attitude, qui consiste finalement à baisser les bras et à « faire l'autruche » devant les difficultés, et qui semble bien proche de certaines formes de troubles psychologiques comme la dépression nerveuse, a été rencontrée plusieurs fois lors de l'enquête. Il est particulièrement important de le souligner, car cette attitude entraîne des effets importants sur le déroulement de la procédure d'expulsion : l'incapacité des personnes à se défendre, à effectuer les démarches administratives, à chercher des solutions, pèse lourdement dans la conduite de la procédure.

Par ailleurs, il est frappant de constater que nombre des personnes rencontrées font état de pensées suicidaires ou d'un état psychique extrêmement fragilisé :

Un homme célibataire, rencontré dans le Pas-de-Calais, fait ainsi état de ses angoisses nocturnes : *« La nuit, ça me travaille beaucoup, à tel point que je voulais me flinguer... La journée, je n'y pense pas trop, mais c'est la nuit que ça me travaille beaucoup. »*

Pour cette personne âgée, rencontrée à Paris, c'est la perspective de changer de logement qui est insupportable : *« J'ai dit que j'allais peut-être être expulsée, mais qu'ils trouveraient un cadavre, que j'allais me couper les veines ! Je ne pouvais pas imaginer de changer de logement... »*

« J'ai reçu un gros coup au niveau psychique, j'étais à la limite, je sentais que j'étais en train de glisser... je ne savais plus ce qui était vrai de ce qui ne l'était pas », explique une femme d'une soixantaine d'années, rencontrée à Marseille.

Il semblerait que cette anxiété se trouve alors soulagée par les événements qui permettent d'accorder un sursis aux ménages, ou lorsque ces derniers acquièrent la certitude qu'ils ne seront pas obligés de quitter leur logement : à la suite de l'audience au tribunal, par exemple, ou encore lorsque le Préfet refuse le concours de la force publique : *« On y pense toujours, on se demande comment vont se terminer les problèmes, mais quand je n'ai plus eu les visites d'huissiers et quand je suis passé au tribunal, ça m'a soulagé... »*

Les conséquences sur les relations sociales et familiales

La tension permanente au sein du ménage, l'usure psychologique et nerveuse induite par la procédure pèsent parfois sur les relations familiales. La plupart des personnes que nous avons rencontrées ont connu, à un moment ou à un autre, des conflits avec leur conjoint, leurs enfants ou leur entourage.

« À cause de tout ça je me suis disputée avec le maître de ma fille... » témoigne une mère de famille de Marseille.

Une enseignante rencontrée dans le Pas-de-Calais affirme même avoir progressivement espacé les contacts avec sa propre famille quand elle était au plus mal : *« J'étais à bout, j'avais l'impression de faire les choses par automatisme. Je ne*

me rendais pas compte, mais je ne m'intéressais plus à rien, je n'avais plus le goût de rien. Je n'allais plus vers les gens, je rentrais du travail et je m'enfermais ici. Je n'avais plus envie d'aller chez ma mère ou ma sœur. Je les entendais parler de leur vie, je me sentais en complet décalage... ».

Au sein des couples et des familles, il arrive souvent que la pression et la responsabilité des événements reposent plus particulièrement sur les épaules d'une personne du ménage. C'est souvent un choix de cette personne, parent unique ou époux, qui cherche ainsi à préserver ses proches, quitte parfois à leur cacher certains faits. Dans ce type de situation, il est souvent douloureux de supporter seul toute la pression psychologique de la procédure.

Ainsi témoigne cette femme, rencontrée dans le Pas-de-Calais : *« J'étais plus agressive, on ne pouvait pas me parler. Parfois, quand on me parlait, je me mettais à pleurer sans raison. On me disait que j'avais l'air triste, mais je n'en parlais pas. Je ne mangeais même plus, j'avais perdu 10 kg. »*

Cette même personne avait choisi de protéger ses enfants en gardant le silence : *« Je n'en ai pas discuté avec la famille au début, même avec mes filles, pour ne pas qu'elles aient peur aussi. C'était très dur de garder tout ça pour moi, vraiment très dur. »*

Ce préretraité de Marseille, qui a caché pendant longtemps la situation à son épouse explique : *« Je n'ai pas voulu perturber mon épouse, je lui ai caché mes difficultés à payer le loyer ».* Pour elle, la découverte de la réalité a été d'autant plus « choquante » que la procédure était déjà bien avancée : *« Je sentais qu'il y avait quelque chose qui clochait, alors je suis passée à l'agence immobilière et on m'a dit : vous allez être expulsés, vous avez une dette de 24 000 Francs... Ça a été un énorme choc pour moi, je suis tombée malade après cela... je suis même partie de la maison, ça a été épouvantable ».*

Les événements qui ponctuent la procédure, la pression exercée sur les familles et l'anxiété ressentie par les parents ont souvent des conséquences psychologiques sur les enfants. Les ménages rencontrés témoignent des signes de perturbations chez les enfants ou les adolescents : des difficultés qui s'expriment à l'école, des humeurs inhabituelles, des comportements colériques.

Une mère de famille interviewée à Marseille explique ainsi : *« Mon fils de 16 ans pétaait les plombs de voir tout cela, il faisait de grosses colères... il n'allait pas bien, il voulait arrêter l'école, il a fallu que je le suive de près [...]. Ça l'a beaucoup perturbé, il faisait n'importe quoi. Puis il est parti et je ne l'ai plus vu pendant un moment, il ne voulait plus venir dans cet appartement, et il ne voulait plus entendre parler de tout ça. [...] Ma petite fille de 6 ans a mal vécu tout cela aussi, c'est une petite fille nerveuse maintenant... elle a trop entendu parler de tout ça... elle vous le dirait, elle, que le propriétaire est horrible ! ».*

Un sentiment de honte vis-à-vis du voisinage

Les ménages en situation d'expulsion ressentent souvent une forte honte, qui peut avoir différentes causes.

De manière générale, certains ménages redoutent d'être expulsés « manu militari », et en parlent donc relativement peu avec leurs voisins. Face à ces derniers, c'est surtout la honte qui domine, et parfois un sentiment de déclassement assez fort.

« *Je ne veux pas vivre l'expulsion. Tout le monde se connaît dans le quartier* », explique une femme rencontrée à Paris.

Cette autre locataire parisienne pense également à ses voisins et à l'image qu'elle pourrait renvoyer : « *Je me suis dit « par rapport aux voisins, si on nous met dehors comme ça, c'est la honte, la disgrâce, le qu'en dira-t-on... ».*

Un couple marseillais exprime lui aussi sa peur du regard des voisins : « *On se voyait mal vis-à-vis des voisins... ; si on se retrouvait à la rue, mettre les meubles au garde-meubles et tout ça... là j'ai eu vraiment peur* ».

Pour cette enseignante du Pas-de-Calais, la honte ressentie se double du sentiment de « déroger » à son statut social et à sa fonction : « *Je n'imaginai pas vraiment ce que pouvait être l'expulsion, mais c'était plus par rapport aux gens, au reste. Je me disais "s'ils m'expulsent, ils peuvent prendre mes affaires, les gens ne vont rien comprendre"... C'est une petite ville ici, les gens me connaissent, on se sent un peu dégradé... J'ai un métier au contact de plein de familles de toutes sortes.* ».

Il peut exister aussi un sentiment de honte lié au fait d'avoir contracté des dettes, parce que cette situation renvoie à des représentations très négatives et qu'elle va à l'encontre de l'éthique des personnes et de leur éducation familiale.

« *J'étais en colère après moi, c'est normal qu'ils réclament leur dû. Si grand-père était encore là, je me ferais engueuler. Il ne voulait pas de dettes ! Pourtant, il ne gagnait pas tellement non plus, mais il y arrivait. C'est une question de mentalité peut-être... »*

L'expulsion vécue comme une exclusion cruelle de la société

Peu de ménages expulsés ont pu être rencontrés pendant cette enquête, mais les quelques témoignages recueillis ont permis de mettre au jour trois conséquences majeures de l'expulsion : tout d'abord le traumatisme psychologique de l'expulsion (notamment lorsqu'elle est réalisée avec le concours des forces de l'ordre) et de la perte du toit, puis les solutions de substitutions (l'errance pour certains), et enfin les conséquences financières pour les ménages qui sont déjà en difficulté.

• L'expulsion est vécue comme une exclusion injuste et brutale de la société. Les sentiments d'injustice, d'acharnement et d'abandon atteignent à ce moment-là leur paroxysme.

Ce couple expulsé avec ses trois enfants (dont deux malades) explique ainsi : « *Ce qui est dégueulasse c'est qu'on a fait des choix pour que nos enfants aient une vie normale...et puis voilà, on nous met dehors... on n'a pas eu de famille pour nous aider, on a fait ce qu'on a pu, mais on n'a pas pu payer le loyer. Cette société n'est pas faite pour trouver des solutions aux gens qui galèrent [...] Dans cette société, si on a une dette, on n'a droit à rien. [...] On a vu beaucoup d'élus, au début ils se sentent investis, ils ont de la bonne volonté, mais finalement ils ne veulent pas se mouiller, ils sont là pour faire carrière... ».*

Expulsée au printemps dernier avec son fils adulte, cette femme fragile d'une cinquantaine d'années raconte le déroulement de l'expulsion, en présence des forces de l'ordre : « *Ils sont arrivés très tôt le matin le jour de mon anniversaire, ils m'ont dit : "vous savez pourquoi on est là ?" et puis "vous sortez"... J'ai refusé de sortir sans prendre mes chats... je n'ai pas eu le droit de prendre une douche, je n'ai même pas eu le temps de prendre le doudou de mon petit-fils, ni ses jouets... ils ont été ignobles [...]. Et puis j'ai été déçue par mes voisins... je ne leur confiais pas ma détresse, mais je pensais qu'ils se seraient opposés aux forces de l'ordre, or ils étaient tous derrière leurs portes à écouter... ça je ne m'y attendais pas... ».*

Cette femme exprime aussi son sentiment d'humiliation : « *J'ai honte vis-à-vis de mon petit-fils quand il me demande : "mamie, pourquoi on ne va pas dans ta maison ?" ».*

- Certaines personnes, prises au dépourvu par l'expulsion, et n'ayant pas eu le temps de préparer leurs affaires, se sentent particulièrement démunies lorsqu'elle se retrouvent sans logement. Pour ce père de famille rencontré à Paris, qui a trouvé porte close à son retour au domicile, la police étant passé en son absence, les premiers temps ont été particulièrement difficiles : « *je suis resté presque un mois avec les mêmes vêtements, et les enfants n'avaient plus rien non plus ».*

La douleur des familles expulsées est aussi d'avoir à supporter des solutions de substitution au « chez soi » qui ne sont pas toujours faciles. Pour celles qui disposent d'un réseau, l'hébergement chez des tiers est une solution de moindre mal, mais elle pose néanmoins des difficultés, notamment pour les enfants.

Ce couple parisien expulsé en juin dernier avec ses trois enfants (dont deux malades) explique avoir fait héberger ses enfants chez plusieurs personnes différentes, aux quatre coins de l'Ile-de-France : « *Ma grande fille a un peu craqué, elle s'est retrouvée avec une indépendance un peu forcée, elle est allé de droite à gauche, c'était vraiment pas le moment pour elle de vivre ça, ça a été très dur... ».*

Pour les personnes qui sont isolées, en rupture familiale ou sans famille, l'expulsion est le début de l'« errance », comme l'affirme cette femme expulsée au printemps.

« *La mairie nous a payé quelques nuits d'hôtel au début ; mais on ne connaissait pas le 115 avec mon fils, ni rien du tout, alors on a dormi dans la rue, on nous a déposé une couverture de survie... lui il a fuit tout cela, je ne sais même pas où il est maintenant... et après j'ai dormi sur le Champ de Mars et aux urgences de Bichat aussi, on ne me disait rien... J'ai moi-même contacté une antenne Emmaüs, où on*

m'a hébergée, puis je suis retournée à l'hôpital pour mes ennuis de santé et après j'ai logé à l'hôtel social, c'est bien, sauf que c'est le réveil à 7 heures... et puis ils m'ont demandé si je buvais... Il y a eu un autre foyer aussi, mais là c'était des cas désespérés, des femmes violentes, avec beaucoup de drogue, de l'alcool... J'ai subi beaucoup de choses, vous savez, c'est assez humiliant d'être hébergée là-dedans, ça m'a détruite ».

« J'ai eu des frayeurs, je vivais dans la crainte en permanence, mon instinct était de me rapprocher des institutions en permanence : les églises, les hôpitaux... ».

- Enfin, les familles se sentent matériellement diminuées par l'expulsion, à la fois parce qu'elles n'ont plus avec elles leurs effets personnels, mais aussi parce que financièrement, une situation d'expulsé est très coûteuse.

Le couple parisien évoque ainsi les différents frais liés à leur situation : « Financièrement, cette expulsion nous a enfoncés, on paye 300 euros par mois de garde-meubles, on a beaucoup de frais de transport pour aller de gauche à droite en Ile-de-France, et puis c'est plus cher en nourriture le fait d'être en petits groupes... ; chez l'ami chez qui on est hébergé on n'est pas chez nous, on ne peut pas trop faire de la cuisine alors on mange beaucoup dehors... Et les petits n'ont plus leurs affaires avec eux, on est avec nos sacs de voyage partout... ».

Pour cette femme expulsée : « Je ne sais même pas où sont mes affaires... je n'ai plus rien... Et puis, j'ai réussi à garder mes chats, ils sont dans une pension qui me coûte très cher, je ne peux pas tout payer, j'ai peur qu'ils les mettent dehors... l'assistante sociale a compris cela, elle m'a dit "je ferais la même chose si on me demandait de me séparer de mon chien" ».

Par ailleurs, l'expulsion pose aussi le problème de la scolarité des enfants. Pour certaines familles, en effet, l'expulsion entraîne une rupture dans la scolarité des enfants. Or, cela est particulièrement mal vécu par ces derniers, qui ressentent douloureusement cette exclusion.

Le témoignage du père de famille parisien, expulsé avec ses enfants de 5 et 7 ans, reflète cette détresse : « Mes enfants ont été obligés de quitter leur école. Heureusement, l'expulsion était au mois de mai. Ils me demandaient « papa, pourquoi est-ce qu'on ne va pas à l'école ? ». Alors quand les vacances sont arrivées, on a vraiment été contents, on leur a dit que c'était les vacances ».

Une fois la famille expulsée, l'autre problème qui se pose est celui de l'inscription des enfants dans une école, en l'absence de domicile fixe.

Le couple parisien explique : « Le petit n'a pas fait sa rentrée, je l'inscrirai quand on saura où on est logé, d'ici trois semaines j'espère ».

Conclusion

Cette étude n'avait pas pour ambition, rappelons-le, d'effectuer une analyse de type « psychologique » du vécu des personnes en situation d'expulsion, c'est-à-dire s'appuyant sur les notions complexes de la psychologie ou de la psychanalyse. Il s'agissait plutôt de rendre compte avec précision du ressenti des personnes, en essayant de déterminer quelles pouvaient être les répercussions sociales, économiques, familiales, ou physiques, de leur situation. Il s'agissait aussi, en apportant des éléments de compréhension sur leur vécu, leurs réactions ou leur comportement face à la procédure d'expulsion, de réfléchir aux améliorations et aux adaptations possibles du suivi et de l'accompagnement de ces personnes en termes juridique et social.

Cela dit, on a constaté à quel point les individus réagissent de manière très différente face à une situation d'impayé et d'expulsion : ils ne sont pas « armés » de la même manière et ne disposent pas des mêmes ressources (psychologiques notamment) pour réagir face à cette situation (en particulier quand ils ont à faire face à la conjonction de multiples difficultés). Ils ne conçoivent ou ne connaissent pas non plus de la même manière les devoirs du locataire, ou les « règles du jeu » (la justice, les questions administratives, etc...), de même qu'ils n'ont pas non plus la même disposition à se conformer à ces règles. Face à cette réalité, on a tracé les contours d'une typologie où on ne retrouvera pas de manière exhaustive l'ensemble des situations, mais qui permet néanmoins d'imaginer des modes d'actions les mieux adaptés à chaque « profil » de personnes.

Les grandes lignes d'un accompagnement plus efficace des ménages peuvent être dessinées au-delà de cette typologie. Que ce soit lors de l'enquête sociale, ou par le biais de conseils et d'informations juridiques, l'accompagnement par des professionnels constitue en effet non seulement une « bouée de sauvetage » psychologique pour tous les ménages, mais permet également d'engager, pour la plupart d'entre eux, le premier pas dans une démarche de résolution des problèmes.

1. Les contours d'une typologie des réactions des ménages

Basée sur l'échantillon de personnes rencontrées, cette typologie sommaire a pour finalité de présenter synthétiquement les comportements des personnes socialement ou psychologiquement « fragilisées », pour lesquelles l'action des services sociaux ou des associations, qui s'exerce à différents stades de la procédure, pourrait être adaptée.

- Les personnes qui relativisent (ou ne réalisent pas) la gravité de leur situation. Les locataires qui sont au fait des dispositifs sociaux et des aides légales s'avèrent souvent les plus sereins face à la procédure d'expulsion. Ils savent quelles sont les possibilités d'aide, et à qui s'adresser : « *Chacun va réagir différemment. Le fait d'avoir du vécu... Comme j'ai beaucoup fréquenté les services sociaux, je suis habitué à ce genre de situation, je sais qu'il y a une solution* ». Néanmoins, ce type de profil semble relativement rare au vu de l'échantillon.

- Les personnes très combatives, victimes d'une certaine naïveté et d'une méconnaissance des lois relatives à la location. La plupart de ces personnes ont l'idée que leur cause est juste et que la justice leur donnera finalement raison. Elles perçoivent la procédure comme une lutte de longue haleine, dans laquelle elles s'investissent beaucoup au plan psychologique, et dans laquelle elles souhaitent aller « jusqu'au bout ». L'amertume et la désillusion ressenties en cas de désaveu de la justice sont donc très fortes et particulièrement mal vécues.
- Les personnes qui ont un comportement passif et qui ont tendance à « baisser les bras ». Ce sont souvent les personnes connaissant une phase de dépression intense, confrontées à de multiples difficultés, et les plus susceptibles de « s'effondrer » mentalement et physiquement lors de la procédure. Face au cumul de difficultés, ces personnes ont le sentiment de ne plus maîtriser la situation. Dans l'incapacité de faire face, elles choisissent le retrait, le repli sur soi, ne répondant plus aux courriers ou au téléphone.
- Les personnes qu'il est difficile de faire se résoudre aux « règles du jeu », qui ne cherchent pas de solution. Ce sont des personnes psychologiquement et / ou socialement très fragiles, dont certaines ressentent des difficultés manifestes à s'adapter aux impératifs sociaux et notamment à toutes les démarches administratives qui rythment la vie quotidienne. En l'absence du soutien d'un tiers (conjoint, proche ou travailleur social), elles se trouvent dans l'incapacité de gérer la vie quotidienne, de réagir de manière adéquate et rationnelle face aux événements (s'assurer par exemple d'avoir une boîte aux lettres pour recevoir le courrier administratif, ou bien avoir le réflexe de régler les factures qui s'accumulent). Lors de la procédure d'expulsion, elles se trouvent particulièrement démunies, et semblent agir à l'encontre de leurs propres intérêts, notamment en ne cherchant aucune solution.

2. Quelles pistes pour une intervention appropriée des services sociaux et des associations ?

L'analyse des diverses situations permet de distinguer des « moments » d'intervention essentiels (des moments clefs) pour les associations et les dispositifs sociaux. Pour plusieurs ménages rencontrés, cette intervention a en effet permis d'éviter l'expulsion et d'enclencher le remboursement de la dette locative. Pour tous les ménages rencontrés, c'est en tout état de cause une aide essentielle, à la fois au plan psychologique, administratif et judiciaire.

Face aux personnes souffrant de troubles dépressifs liés à l'accumulation de plusieurs difficultés, l'intervention des travailleurs sociaux a pour principal bénéfice de rompre l'isolement dans lequel s'enferment ces personnes et de permettre le déclenchement d'une démarche d'action positive. Il est important de souligner que ce type de problèmes peut concerner des personnes disposant d'un revenu moyen, qui les situe malheureusement hors du champ d'action traditionnel des travailleurs sociaux, et pas seulement des personnes à faibles ressources. En apportant une écoute, un soutien psychologique, l'intervention des travailleurs sociaux et des associations d'aide juridique est cruciale et doit se faire de manière suffisamment précoce pour empêcher que la situation ne se dégrade. Une fois

« remontées » au plan psychologique, les personnes concernées peuvent alors s'avérer tout à fait capables de tenir le cap du rétablissement et de se prendre en main.

L'action des travailleurs sociaux et des associations d'aide juridique sera vraisemblablement plus délicate à mettre en œuvre auprès de la dernière catégorie, dont le comportement irrationnel et difficilement prévisible brouille les cartes. Pourtant, c'est bien au-devant de ces personnes que l'intervention des services sociaux et des associations sera peut-être la plus importante et que l'accompagnement social doit se faire au long cours. Pour aider à la résolution des problèmes, cet accompagnement social doit comporter à la fois un soutien psychologique et une forme de pédagogie « administrative » (tri des papiers importants, gestion du budget, etc.) et « comportementale » (comment réagir face à tel ou tel courrier, quelle démarche suivre dans telle ou telle situation, etc.). Ce suivi ne doit pas s'arrêter à l'audience, comme on le constate parfois, mais doit bel et bien se poursuivre après la mise en place d'un échéancier, afin de désamorcer la survenue de nouvelles difficultés.

Un rôle essentiel à jouer pour améliorer les connaissances des ménages sur leurs droits et devoirs

Il ressort en premier lieu des témoignages recueillis que le niveau de connaissance des personnes en matière d'obligations légales, de droits, de procédures ou de démarches administratives est peu élevé. Or, en cours de procédure, la connaissance des mécanismes juridiques et des démarches à effectuer s'avère particulièrement importante. D'une part, elle permet de mobiliser des dispositifs pouvant apporter un certain nombre d'aides, d'autre part, cette connaissance modifie profondément la façon dont les ménages « vivent » la procédure d'expulsion : elle peut contribuer à atténuer le sentiment d'insécurité, de honte et d'humiliation, et donc vivre la procédure « *dans un état d'esprit complètement différent* » comme l'exprimait un locataire interrogé.

Auprès de la catégorie des personnes qui sont intimement convaincues d'être dans leur bon droit, et qui font preuve d'une certaine naïveté à l'égard de la justice, le rôle de conseil juridique des associations ou des travailleurs sociaux est indispensable et bénéfique parce qu'il permet aux ménages de prendre conscience de leurs droits et de leurs devoirs légaux. Il est en effet souvent trop tard lorsque les ménages prennent conscience de ne pas avoir été dans « leur bon droit » aux yeux de la justice : dans les cas d'ailleurs où l'impayé a pour origine un litige avec le propriétaire, les locataires ignorent que cette initiative visant à se faire justice soi-même n'est pas recevable devant un tribunal et reconnaissent volontiers, avec le recul, avoir fait « une bêtise » en arrêtant de payer leur loyer. Ce travail de conseil peut permettre en amont d'éviter au locataire de suspendre le paiement de son loyer et même lorsqu'il intervient tardivement il permet au moins d'atténuer le sentiment d'injustice lié à un jugement défavorable. Il contribue donc à poser les bases d'une démarche plus appropriée et plus constructive dans la résolution des difficultés.

Ce sont aussi les droits et aides qui peuvent être mal connus des ménages. On sait que certains d'entre eux ne perçoivent pas les aides au logement auxquelles ils ont droit et c'est par exemple à l'occasion de l'enquête sociale dans le cadre de la procédure d'expulsion que ces droits sont ouverts pour la première fois. De la même manière, le dispositif de surendettement n'est pas connu par des ménages qui pourraient en bénéficier, ou bien mal compris (certains imaginent qu'un dossier de surendettement permettra d'effacer leur dette). Il en est de même pour le Fonds Solidarité Logement, mais aussi pour tous les recours en cas de litige : les personnes dans cette situation ignorent qu'elles peuvent saisir la

commission de conciliation pour régler le problème, ou encore assigner leur propriétaire au tribunal pour obtenir une injonction de faire les travaux.

L'importance d'une prise en charge précoce par les associations ou les services sociaux

Nombre de personnes soulignent que la prise en charge par les associations ou les services sociaux est primordiale pour aider au tri des papiers administratifs, au suivi des démarches, mais aussi pour aider à « *retrouver le moral* », reprendre espoir.

Ainsi, les personnes rencontrées distinguent souvent un « avant » et un « après » l'intervention des services sociaux ou des associations. Cette intervention permet d'atténuer l'anxiété liée aux incertitudes de l'avenir, à la possibilité de « se retrouver à la rue ». Les problèmes de santé, tels que la perte du sommeil, les maux de tête, le stress, se résolvent souvent après le passage du travailleur social.

L'intervention des travailleurs sociaux permet d'éviter les réactions de panique. En atténuant les fantasmes liés à l'expulsion et à la perte du logement, elle permet à la personne d'envisager sa situation plus sereinement et plus rationnellement, de voir « *le bout du tunnel* ».

La dimension psychologique du soutien apporté par les travailleurs sociaux est souvent décrite comme un élément clé. Pour certaines personnes, c'est d'ailleurs l'élément déclencheur d'une prise de conscience, d'une démarche positive de résolution des problèmes.

Pour les personnes affectées d'une dépression nerveuse qui les enferme dans un isolement de plus en plus grand, l'intervention d'un travailleur social peut apporter un déclic décisif. Pour des personnes s'étant progressivement coupées de toute relation avec l'extérieur, l'intervention du travailleur social est le seul élément d'ouverture vers une solution possible.

L'accompagnement social permet aussi une prise de conscience et un changement de comportement chez certaines personnes : certains parlent d'un véritable « coup de fouet positif », et évoquent par exemple les remontrances de leur assistante sociale, qui les a incitées à régler leur dette ou à entamer une démarche plus active dans la résolution de leurs difficultés. Certains ménages vont ainsi faire plus systématiquement la démarche de négocier un arrangement avec le bailleur en cas de retard de loyer.

L'impact psychologique de l'intervention des services sociaux est donc très bénéfique. À ce titre, il est important de souligner que cette intervention semble aussi importante pour les personnes bénéficiant de revenus corrects que pour les ménages à faibles ressources, comme le montre l'exemple de l'enseignante de Saint Pol. Or, certains travailleurs sociaux rencontrés déplorent que de tels modes de soutien et d'accompagnement, notamment dans le cadre du FSL, soient de plus en plus souvent refusés pour les personnes bénéficiant de ressources plus élevées.

Au-delà de ces éléments de réflexion concernant le suivi social des ménages, l'enquête soulève d'autres questions. Qu'en est-il des personnes que nous n'avons pas eu l'occasion de rencontrer, livrées à elles-mêmes d'un bout à l'autre de la procédure, notamment dans le parc privé ? En effet, comparés aux locataires du parc social, il semble bien que les locataires du parc privé se trouvent désavantagés à plusieurs égards au cours de la

procédure d'expulsion. Comme nous l'avons souligné, la pression qu'ils subissent de la part des huissiers ou de leur propriétaire semble plus intense, et le suivi social est plus aléatoire.

Pour certains locataires du secteur privé, la procédure d'expulsion peut revêtir l'aspect d'une lutte acharnée, dont ils ressortent affaiblis, usés et parfois déstabilisés dans leurs relations familiales et sociales. Comment prendre en compte ces publics, psychologiquement fragilisés, peu informés des dispositifs juridiques et des aides auxquels ils pourraient prétendre, lesquels restent souvent difficiles d'accès ? Finalement, en abordant la question du vécu des ménages face à la procédure d'expulsion, l'enquête relance le débat sur les différentes propositions pouvant être formulées, par les acteurs de terrain ou par les acteurs politiques, afin d'intervenir plus efficacement auprès de ces publics.