

BILAN DE LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE

« ALLÔ PRÉVENTION EXPULSION »

ANNÉE 2025

▶ N° Vert 0 805 299 049

LE RÔLE DE LA PLATEFORME « ALLÔ PRÉVENTION EXPULSION »

Elle reçoit les appels et traite les mails de ménages menacés d'expulsion locative, généralement suite à un impayé de loyer, principal cause, mais il peut également s'agir d'une procédure engagée suite à un congé délivré par le propriétaire, d'un « trouble de voisinage » évoqué par le bailleur, ou pour d'autres causes, pas toujours légales.

Les situations vécues par les personnes nous contactant sont très diverses : elles peuvent être à tout stade de la procédure, voir même dès l'impayé de loyer, ou malheureusement nous contacter après l'expulsion. De nombreux appels concernent également des demandes insistantes de bailleurs ou structures très diverses (*propriétaires privés, structures d'hébergement, foyers de jeunes travailleurs, résidences étudiantes...*) leur demandant de quitter les lieux alors même qu'aucune procédure n'est engagée. En effet, quel que soit le lieu dans lequel les personnes vivent, et même si elles n'ont jamais eu de bail, de contrat de résidence ou un autre titre d'occupation, le propriétaire ne peut se faire justice à lui-même et doit engager une procédure d'expulsion. **Seule une décision de justice¹, puis le concours de la force publique autorisé par le préfet** (préfet de police à Paris, Lyon, Marseille), **peut autoriser le bailleur à expulser**, à part quelques situations exceptionnelles, prévues strictement par la loi².

L'écoute des appelants est une étape essentielle : parfois, il s'agit du 1er appel bienveillant, pendant lequel les locataires peuvent faire part de leur désarroi, de leur honte, de leur angoisse, sans se sentir coupable comme cela peut être le cas lorsqu'ils sont en lien avec leur bailleur, le commissaire de justice, le commissariat...

Sachant de plus que de plus en plus de personnes ont du mal à joindre ou à être accompagnées par un travailleur social, au vu du nombre de postes vacants.

Les informer sur le stade de la procédure, les étapes à suivre, les rassurer ou parfois malheureusement au contraire leur faire prendre conscience qu'il faut se préparer au pire...l'objectif final reste de leur donner suffisamment d'écoute et d'énergie afin qu'ils engagent les démarches nécessaires, utiles à chaque stade de la procédure, en matière administrative, juridique, sociale, de recherche de logement.

Les conseiller sur ces démarches, auprès de qui les réaliser, où aller chercher les dossiers nécessaires, se rapprocher des professionnels compétents pour les aider ou les défendre (travailleurs sociaux, avocats, tribunaux ou commissaires de justice pour récupérer des décisions ou des actes...) ou les informer des actions mises en œuvre. Pour aider à les comprendre et les mettre en application, nous pouvons les renvoyer vers les fiches à chaque stade de la procédure et [les outils proposés sur le site de la Fondation pour le Logement](#).

Les mails traités concernent toutes ces situations mais aussi pour beaucoup une recherche de logement ou d'hébergement pour lesquels nous ne pouvons qu'orienter vers un travailleur social, des démarches sociales, des lieux qui peuvent les y accompagner, ou peuvent apporter des services de la nécessité en urgence.

Les orienter : pour les ménages parisiens nous faisons le relai avec notre lieu d'accès au droit, l'Espace Solidarité Habitat, qui accompagne notamment les personnes menacées d'expulsion, en lien avec un réseau d'avocats et de bénévoles. Les 50 associations du réseau ADLH, réparties sur le territoire, peuvent également recevoir et accompagner dans leurs démarches juridiques et administratives les ménages menacés d'expulsion. Si aucune de ces associations n'est pré-

¹ Article L411-1 et L153-1 du code des procédures civiles d'exécution

² Il s'agit dans ce cas d'arrêtés municipaux ou préfectoraux, qui doivent obligatoirement être communiqués aux ménages.

sente sur le territoire, nous les orientons vers les ADIL, qui peuvent les informer et les conseiller (certaines proposent également un accompagnement dans le cadre du réseau évoqué ci-avant), des structures publiques d'accès au droit, des associations de défense des locataires...

Un suivi : lorsqu'aucun relai ne se situe à proximité de chez eux ou qu'ils n'ont pas la possibilité de s'y rendre, ou si la situation est très urgente (audience à une date très proche, expulsion imminente, risque rapide d'expulsion illégale), les répondants de la plateforme sont régulièrement amenés à engager des démarches, soit ponctuelles, soit à réaliser un suivi tant qu'aucun relai n'est possible ou que la situation n'est pas résolue : contacter le travailleur social, le bailleur, le commissaire de justice, le tribunal, la préfecture, le commissariat, le mandataire judiciaire, des membres de la famille...

Des rappels de la loi peuvent être adressés par mail afin qu'ils soient envoyés aux structures d'hébergement, aux propriétaires ou au commissariat (notamment pour éviter les refus de plainte, trop fréquents). Des signalements ont également été réalisés auprès des Chambres régionales des commissaires de justice, garants de la déontologie de ces derniers, lorsque des dérives ont été constatées.

Des orientations en urgence sont exceptionnellement réalisées vers des avocats afin d'engager des procédures contentieuses en urgence : pour contester des coupures d'électricités, des expulsions illégales, des arrêtés³ prévoyant l'évacuation en quelques jours sur des motifs non valables...

Les personnes les plus fragiles ou isolées peuvent être parfois suivies sur plusieurs semaines ou quelques mois. Les situations concernées sont très diverses, pas forcément représentatives de l'ensemble. Quelques exemples :

Le bailleur de Mme R a obtenu l'autorisation de l'expulser dans le cadre de la loi narcotrafic, pour des faits commis par son fils majeur pendant que cette dernière était au chevet de sa fille gravement malade. Nous avons accompagné Madame R durant quelques mois afin de, dans un premier temps, faire retarder l'expulsion car la famille ne disposait d'aucune solution d'hébergement, en contactant son assistante sociale et le bailleur, qui ont renoué le dialogue grâce à cette intervention. Un délai de quelques semaines a été accordé. Les bénévoles et salariés en charge de sa situation ont également pu, aider Madame afin qu'elle obtienne un hébergement suffisamment proche de l'établissement de sa dernière fille, après signalements auprès de la préfecture de notre agence francilienne de la Fondation.

Mme B a contacté la plateforme en fin de procédure. Jeune femme vivant avec sa mère souffrant d'importants problèmes de santé, une nouvelle dette s'est formée suite à une perte de leurs ressources, 10 ans après une décision de justice ayant prononcé l'expulsion. La dette était réglée mais une nouvelle s'est formée et le bailleur, quelques mois avant la fin de la prescription de cette décision (de 10 ans) a relancé la procédure et demandé le concours de la force publique sans que la famille ne soit expressément prévenue. Un contentieux a été engagé afin de demander la suspension du concours de la force publique en raison de l'ancienneté de cette procédure, de la nouvelle situation de la famille, avec de nouvelles ressources liées à un emploi, et surtout les conséquences dramatiques qui seraient liées à l'expulsion de la mère de Madame en raison de ses graves problèmes de santé. Si ce recours n'a pas fonctionné, une demande de délais devant le juge de l'exécution a été demandée et pourrait aboutir. Les nombreux échanges avec Madame ont permis qu'elle se sente soutenue et comprise, mobilisée dans ses démarches ; de permettre là aussi au dialogue de reprendre entre son assistante sociale, le bailleur, la préfecture, qui ont tous été contactés et informés. La mobilisation de cette famille et les nombreuses démarches engagées ont permis de repousser l'expulsion, en espérant qu'un arrangement puisse être trouvé pendant cette période avec le bailleur social.

³ L'article 38 de la loi DALO prévoit une procédure sans décision de justice (évacuation suite à un arrêté préfectoral) pour les personnes squattant le domicile d'un propriétaire (ou locataire) ou un local d'habitation. De nombreuses dérives sont constatées.

Mr D a été expulsé illégalement par son propriétaire suite à des menaces récurrentes. Ce dernier a également vidé et détruit les affaires de Mr. Orienté vers un avocat, une procédure en urgence a été engagée afin de demander sa réintégration dans les lieux et des dommages intérêts pour le préjudice subi. Le tribunal a donné raison à Mr qui a obtenu cette réintégration et obtenu une importante indemnisation. Mr a également été accompagné afin qu'il porte plainte directement auprès du procureur.

Ancienne victime de violence conjugale, Mme O, en situation de handicap, s'est retrouvée seule avec sa fille dans un logement au 4ème étage sans ascenseur. Depuis plus d'un an, le voisin de Madame s'en prend à elle et à sa fille avec des insultes à caractère racial, sexiste et des menaces de mort régulières. Malgré des dépôts de plainte, la situation de Mme n'avait pas été prise au sérieux. La première action a été la rédaction d'un courrier au bailleur pour lui rappeler ses obligations de protection du droit de jouissance de ses locataires (sécurité et logement adapté au handicap) signé par l'agence Île-de-France de la Fondation. La situation a, par la suite, été signalée à la préfecture afin d'appuyer la demande de logement social de Mme. Nous l'avons également mise en relation avec des juristes de l'association France Victime pour un accompagnement plus approfondi concernant les poursuites contre le voisin. Depuis, un contact régulier est établi avec Madame, l'assistante sociale du bailleur a également été sollicitée afin d'accélérer les recherches de relogement au vu de l'urgence de la situation.

UNE SITUATION ALARMANTE

De plus en plus d'appels, de manière croissante depuis la mise en œuvre de la loi visant à protéger les logements contre les occupations illicites du 27 juillet 2023 (dite « Kasbarian-Bergé »), sont le fait de ménages dans des situations dramatiques expulsés ou sur le point de l'être, sans aucune

solution – même d'hébergement⁴. Nous avons également de plus en plus d'appels de ménages expulsés illégalement. Cette loi a engendré une stigmatisation encore plus forte des personnes pourtant fragilisées par des événements de la vie : perte d'emploi, séparation, décès d'un conjoint, maladie grave...tout en étant parfois contreproductive pour les propriétaires. En effet, au vu des délais de la procédure et de la plus difficulté accrue à obtenir des délais pour rembourser la dette, le règlement de l'impayé est bien moindre. Ceci est couplé à des instructions de fermeté adressées aux préfetures, qui se traduisent par une moindre prise en compte de la vulnérabilité de la situation des ménages.

Un couple de personnes âgées vivant depuis 25 ans dans leur logement expulsé suite à un congé pour vendre, alors même que toutes les démarches en vue d'un relogement avaient été engagées avec l'aide de notre lieu parisien d'accès au droit (l'Espace Solidarité Habitat). Une mère de famille monoparentale de 6 enfants, endettée suite à des prestations sont injustement retenues par la CAF, sur le point d'être expulsée du parc social ; un Monsieur âgé expulsé alors qu'il payait régulièrement le loyer et la dette totalement remboursée. Une famille avec 3 enfants dont un en situation de handicap expulsés sans aucune proposition. Un père de famille, lourdement handicapé, expulsé avec sa femme et ses 2 filles du parc social malgré une forte mobilisation. Une jeune femme surprise avec ses sœurs et sa mère par l'intervention des forces de l'ordre, le père (ayant quitté le domicile quelques mois auparavant) ayant caché depuis des années l'impayé et toute la procédure, alors même qu'elles auraient eu la capacité d'assumer le règlement du loyer...autant de traumatismes et le commencement de mois, ou souvent d'années d'errance. Aucun relogement n'a été proposé à ces personnes suite à l'expulsion, même pour celles prioritaires DALO, et dans la majorité des situations, pas même un hébergement n'a été proposé, ou alors, uniquement de quelques jours (contrairement à ce que la loi prévoit), souvent très éloigné du lieu de travail et de scolarisation des enfants.

⁴ Voir la Note sur les conséquences de la loi du 27 juillet 2023

On sait pourtant les conséquences dramatiques et durables qui découlent de cet événement, comme le précise [notre étude sur le devenir des ménages expulsés. Suite à une expulsion](#) :

- **71 % des personnes expulsées rencontrées ont souffert de problèmes de santé physiques ou psychologiques**
- **80 % des enfants ont été affectés dans leur bien-être suite à une expulsion**
- **29 % d'entre elles ont perdu leur emploi**

Les conséquences sur l'instabilité résidentielle sont durables :

- **50 % des personnes expulsées ont fait appel à leur réseau amical ou familial**, contraintes à une promiscuité difficile ; d'autres ont été prises en charge à l'hôtel dans des conditions également précaires et souvent brèves, ou ont trouvé d'autres solutions de repli : camping, mobile-home... Dormir dans sa voiture a été la seule piste pour les familles.
- Ces solutions étant souvent temporaires et très précaires, **10 % d'entre elles ont connu une période de vie à la rue dans leur parcours.**
- **Seules 68 % des personnes sont parvenues à retrouver un logement stable, après en moyenne 11 mois d'attente**, tandis que plus d'un tiers étaient encore en errance et ne pouvaient se reconstruire, 1 à 3 ans après l'expulsion.

LES OUTILS

Les documents de référence sont téléchargeables sur notre site :

www.fondationpourlelogement.fr

A voir aussi : des [fiches sur la procédure d'expulsion](#), des [outils et guides sur le DALO](#) et des [guides pratiques](#).

UN OBSERVATOIRE DE L'APPLICATION DES PROCÉDURES D'EXPULSIONS ET DES EXPULSIONS LOCATIVES SUR LE TERRITOIRE

Les situations très diverses dont nous sommes informées nous permettent de faire un état des lieux des pratiques des institutions et des instances sur les territoires, de constater les nombreuses disparités territoriales, la dégradation du contexte, comme évoqué ci-dessus concernant l'application de la Loi du 27 juillet 2023. Ceci est recoupé avec les pratiques constatées par notre lieu parisien d'accès au droit et les associations partenaires.

Couplées au suivi de l'évolution des politiques publiques, à la participation à des instances locales ou nationales, à des échanges ou des concertations avec le pôle national de prévention des expulsions porté par la DIHAL⁵, approfondies par des études et enquêtes⁶ (qui sont également nourries par ces constats de terrain), cela permet en complément de cet état de lieux d'interpeller sur les dysfonctionnements et de porter des recommandations dans l'objectif d'enrayer ce chiffre alarmant de **24556 ménages expulsés en 2024**. **En hausse de 29 % depuis 2023, il ne représente cependant qu'une partie des personnes concernées** (on peut estimer que 2 à 3 fois plus de ménages quittent les lieux juste avant l'expulsion, sans aucune solution).

⁵ Délégation interministérielle au logement et à l'accès à l'hébergement

⁶ Plusieurs ont été réalisées ces dernières années : sur le devenir des ménages expulsés, sur les expulsions d'étudiants en CROUS, sur le maintien des aides au logement pour les ménages en impayés de loyer

DONNÉES ET CHIFFRES CLÉS

DONNÉES CONCERNANT LA PLATEFORME :

CHIFFRES 2024 :

NOMBRE D'APPELS :
1 388 EN UN AN

NOMBRE DE MAILS :
ENVIRON 3 500
EN HAUSSE DE 25 % EN UN AN

8 BÉNÉVOLES
2 ALTERNANTS JURISTES

DEPUIS LE LANCEMENT DE LA PLATEFORME EN 2009 :

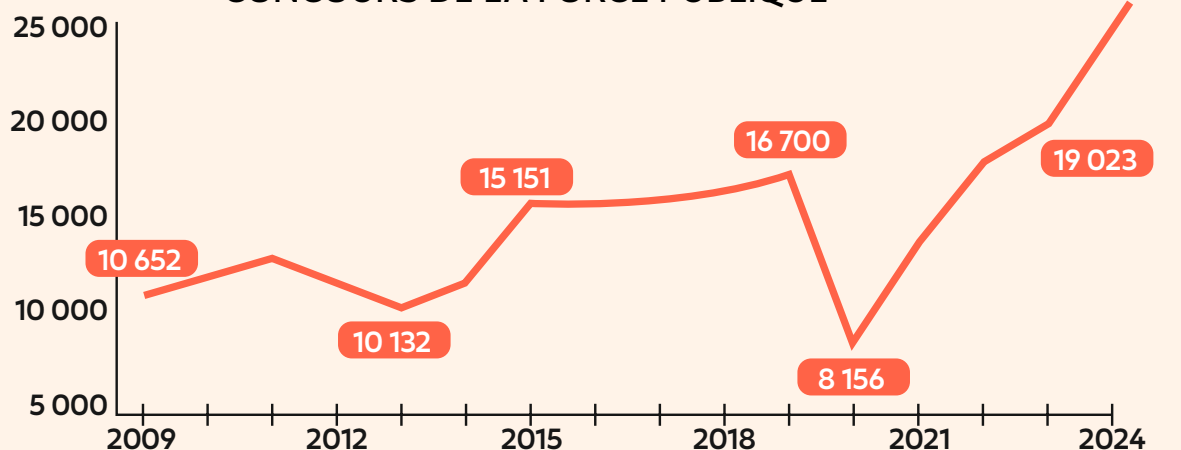
22 017 MÉNAGES
CONSEILLÉS DEPUIS 2009

13 806 MAILS
TRAITÉS DEPUIS 6 ANS

PLUS DE 100 BÉNÉVOLES, 2 ASSOCIATIONS
2 JURISTES ET 3 ALTERNANTS JURISTES

DONNÉES CONCERNANT LES EXPULSIONS :

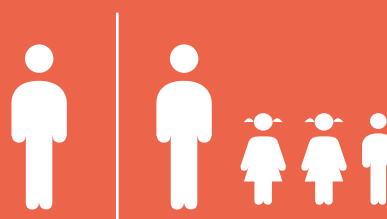
+ 100 % EN 15 ANS D'EXPULSIONS EFFECTIVES AVEC
CONCOURS DE LA FORCE PUBLIQUE



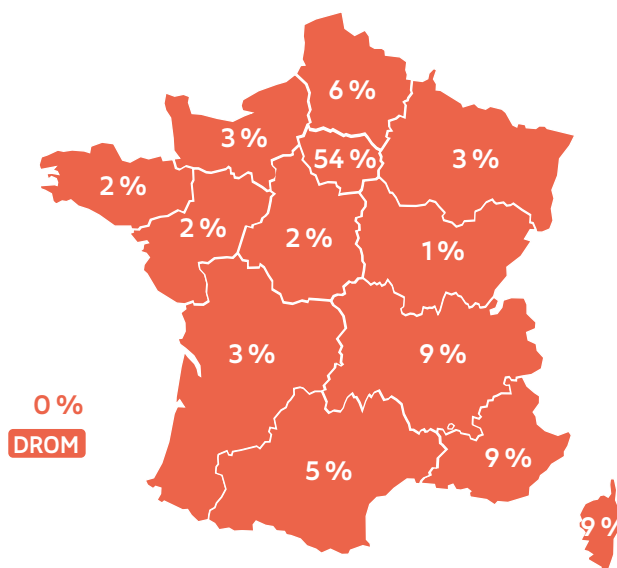
37 % ONT CONTACTÉ
LA PLATEFORME
AVANT L'AUDIENCE AU TRIBUNAL



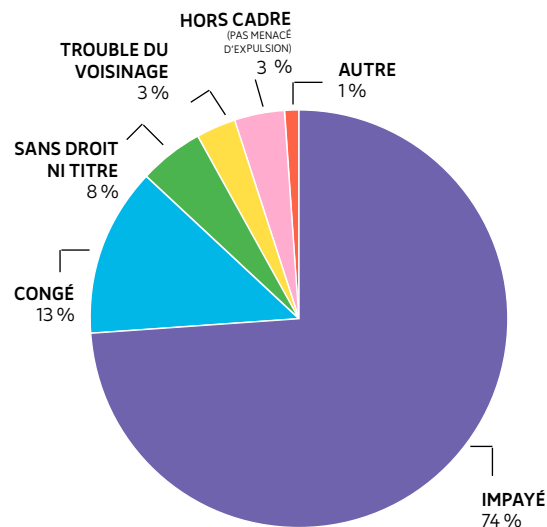
72 %
DE PERSONNES SEULES,
AVEC OU SANS ENFANTS



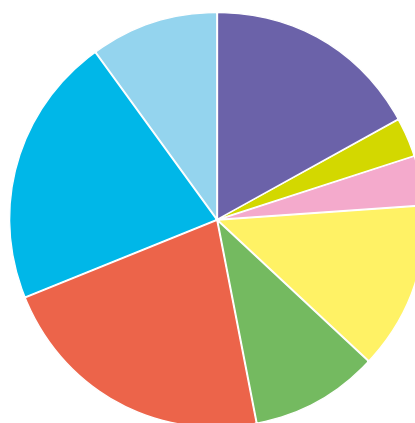
RÉGION DE L'APPELANT



CAUSE DE LA PROCÉDURE

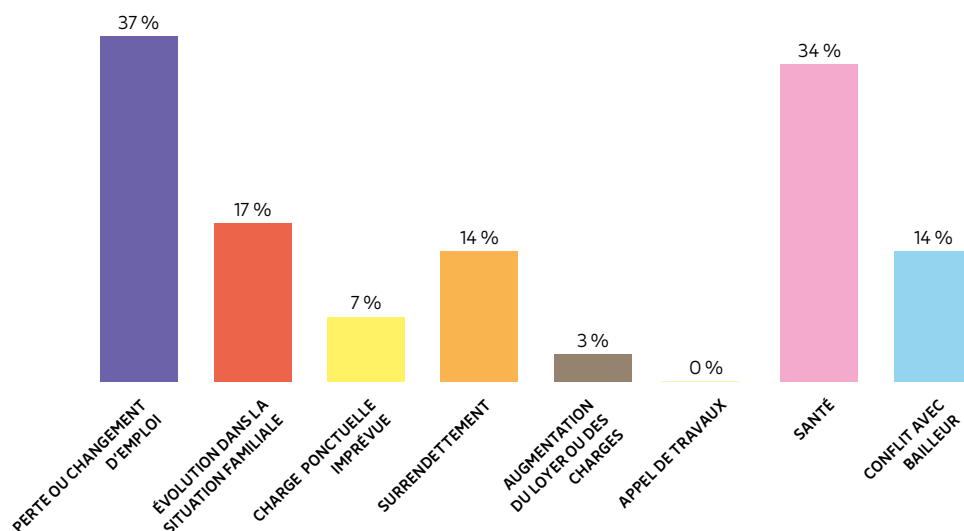


STADE DE LA PROCÉDURE

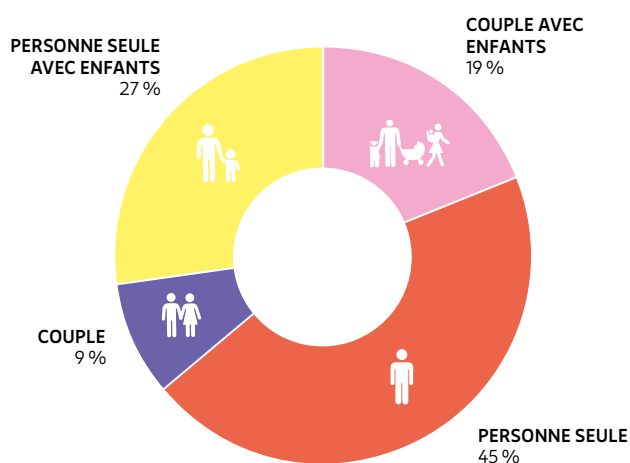


FACTEUR DÉCLENCHÉUR DE L'IMPAYÉ

Il peut y avoir plusieurs facteurs déclencheurs de l'impayé.

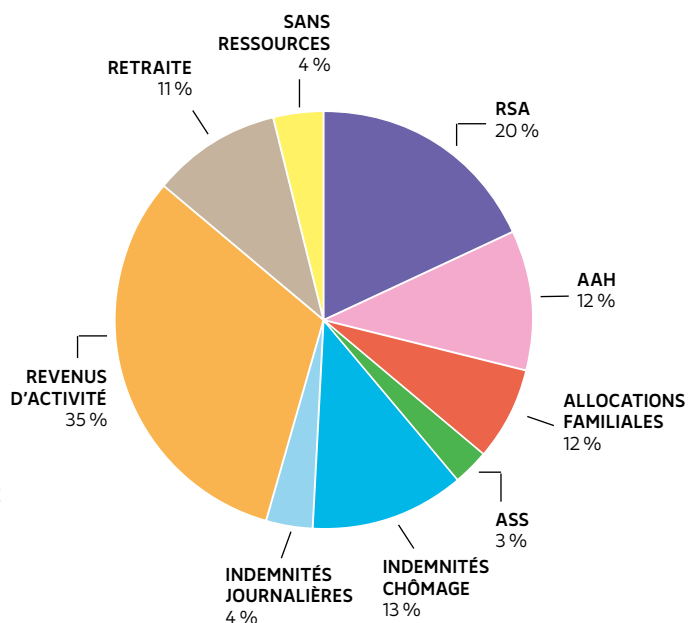


COMPOSITION FAMILIALE DES MÉNAGES

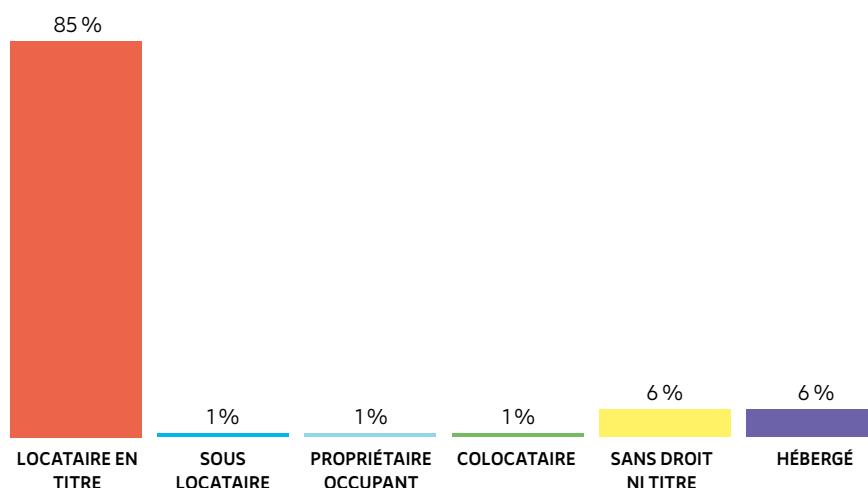


RESSOURCES DE L'APPELANT

Il peut y avoir plusieurs ressources par foyer.

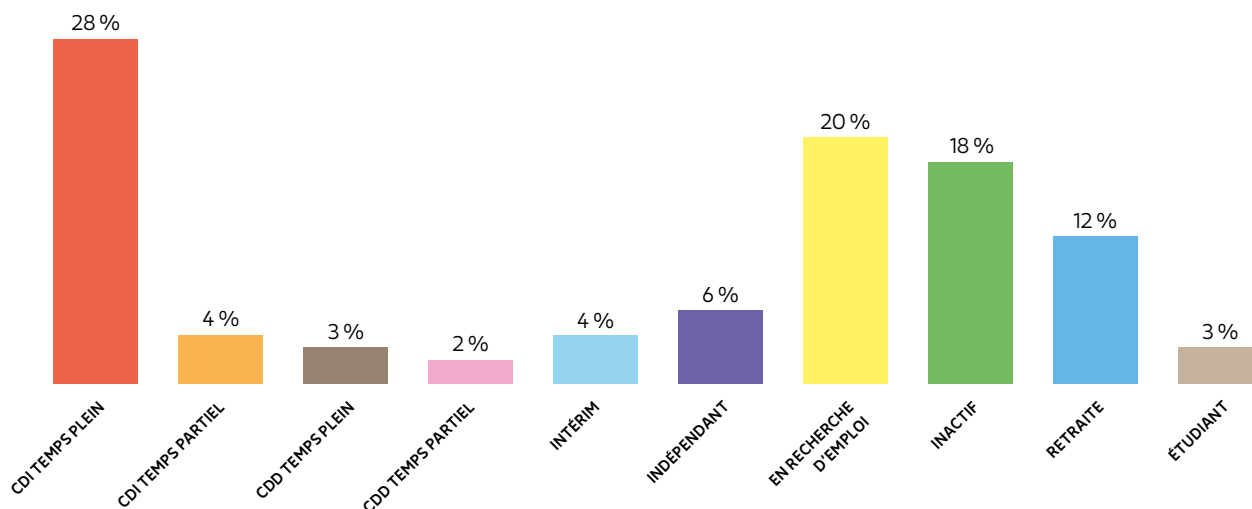


STATUT DE L'OCCUPANT



ACTIVITÉ DE L'APPELANT

Il peut y avoir plusieurs activités par foyer.





FONDATION POUR LE LOGEMENT

Un combat en héritage

DÉLÉGATION GÉNÉRALE

3, rue de Romainville 75019 Paris
Téléphone : 01 55 56 37 00

MARIE ROTHHAHN

Responsable de projet lutte contre la privation des droits
mrothhahn@fondationpourlelogement.fr

www.fondationpourlelogement.fr