



Cabinet du Secrétaire d'Etat chargé du Logement et de l'Urbanisme

Paris, le mardi 16 mars 2010

SOS Loyers impayés – 0805 160 075

Un numéro vert pour les propriétaires et les locataires

Benoist APPARU, Secrétaire d'Etat chargé du Logement et de l'Urbanisme, a confié à l'ANIL (Agence Nationale d'Information sur le Logement) la mise en place d'un numéro unique gratuit à destination des propriétaires et des locataires afin de mieux prévenir les expulsions liées aux situations d'impayés.

En appelant ce numéro vert, les locataires comme les propriétaires bénéficient de conseils et d'un accompagnement adapté à leur situation grâce à une mise en relation rapide avec un agent de l'ADIL (Agence Départementale pour l'Information sur le Logement). Trop souvent, lorsque les situations d'impayés sont détectées et que les travailleurs sociaux interviennent au sein d'une famille en difficulté, la dette locative est déjà importante et il devient alors difficile pour elle d'y faire face.

« Une meilleure prévention des expulsions passe nécessairement par une intervention sociale le plus tôt possible » tient à souligner le Secrétaire d'Etat chargé du Logement et de l'Urbanisme.

Le numéro vert *SOS Loyers impayés* sera effectif dès aujourd'hui au 0805 160 075.

Le réseau de l'ANIL et des ADIL, présent sur l'ensemble du territoire, emploie près de 480 agents, pour la plupart des conseillers juristes.

En annexe – Modèles d'entretiens SOS Loyers impayés

Contact presse :

Cabinet de Benoist APPARU 01 40 81 89 53

**Comment les ADIL les plus impliquées dans les actions de prévention des expulsions répondent aux appels téléphoniques ?
Trame d'entretien téléphonique sur les impayés locatifs**

APPEL D'UN LOCATAIRE

La plupart des ADIL préfèrent procéder à une analyse de la situation avant d'inviter le locataire à venir consulter un conseiller juriste.

- Causes de l'impayé ? Montant ? Stade de la procédure ?

Ces renseignements doivent permettre de déterminer si l'impayé est lié à des difficultés ponctuelles, une situation plus grave nécessitant un traitement différent, une contestation de dette ou un litige locatif.

► Hypothèse 1- Il s'agit d'un incident ponctuel / Capacité à reprendre le paiement des loyers et à apurer la dette

Contact avec le propriétaire
Négociation amiable d'un PA
Formalisation dans un écrit

Orientation possible vers un TS pour :

- aides financières (FSL, CAF, collectivité, CCAS ...) ;
- mobilisation des aides personnelles au logement et rappels d'aide à la personne en cas de suspension ;
- et si activité salariée voir aides possibles du collecteur 1%.

Informations sur les aides à la personne (suspension ... CDAPL ou procédure impayée CAF/MSA), le rôle de huissiers et pour les organismes d'HLM le rôle du Trésor public et du service contentieux de l'organisme.

Si procédure engagée, insister sur :

- la nécessité de répondre à la demande d'un collecteur ou d'une association dans le cas où le bailleur aurait souscrit une assurance GRL ;
- la nécessité de répondre à la demande d'enquête financière et sociale proposée par le service social du département ou par un opérateur associatif suite à la transmission de l'assignation en préfecture ;
- la présence à l'audience (fournir les justificatifs sur les difficultés rencontrées, sur la capacité à rembourser la dette avec proposition de PA réaliste) même en cas de règlement total de la dette avant sa tenue ;
- l'aide juridictionnelle ou protection juridique.

► Hypothèse 2 - Incident grave / Incapacité à reprendre les paiements

Informations sur la procédure

Sensibilisation du locataire à la menace d'expulsion quelle que soit sa situation (enfants, bénéficiaire du RSA etc.)

Information sur les éventuelles solutions de relogement privé ou HLM dans un logement plus adapté moins onéreux, sur le recours DALO.

Orientation vers un TS ou association ASLL (accompagnement social lié au logement) pour une analyse sur la gestion du budget, l'endettement du ménage et l'opportunité à saisir la commission de surendettement + examen de la possibilité d'un relogement.

(Si possible information sur la structure, le service ou la personne susceptible de traiter son dossier).

► Hypothèse 3 - Impayés liés à une contestation de dettes (charges/ loyers) ou un litige sur une question de droit locatif (non décence du logement / congé)

Rappel de la nécessité de reprendre le paiement du loyer (ou de la consignation sur autorisation du juge).

Prise de RV pour une analyse de la situation et information sur les droits (contestations charges, droit à la délivrance d'un logement décent, examen du congé).

APPEL D'UN PROPRIETAIRE

Montant de l'impayé ? Démarches amiables et précontentieuses réalisées ?
Garanties mises en place à la signature du bail ? Caution ?
Assurance impayés ? GRL ?

Pour les bénéficiaires de AL ou de l'APL : déclaration à la CAF ou à la CDAPL pour mise en place d'un PA.

Information sur les procédures de recouvrement des impayés et sur le déroulé de la procédure de résiliation de bail et expulsion.

Proposer au bailleur d'inviter le locataire à consulter l'ADIL