MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES
Liberté
Égalité
Fraternité

ENCOURAGER LA PRÉSENCE À L'AUDIENCE DES LOCATAIRES MENACÉS D'EXPULSION

RAPPORT DE DIAGNOSTIC

Janvier 2023

Direction interministérielle de la transformation publique

PRÉSENTATION DE LA DITP

La DITP conduit le programme de transformation de l'Etat. L'objectif : une action publique plus proche, plus simple et plus efficace pour améliorer concrètement la vie des Français et des agents publics.

La DITP a quatre missions principales :
Sécuriser la mise en œuvre des transformations et des politiques prioritaires du Gouvernement sur l'ensemble du territoire, jusqu'au dernier kilomètre
Coordonner les services publics pour améliorer la qualité du service rendu aux usagers
Accompagner la transformation des organisations, des pratiques managériales et la modernisation des modes de gestion de l'Etat
Accélérer les projets de transformation des administrations en mobilisant ses ressources (Fonds pour la transformation de l'action publique) et ses équipes (experts, consultants internes).

En savoir plus :

https://www.modernisation.gouv.fr./

SOMMAIRE

1. **Introduction**
   a. Contexte
   b. Aperçu de la méthode et avancées du projet
   c. Ciblage
2. **Méthodologie**
3. **Enseignements du diagnostic : barrières et leviers**
   a. Les locataires font face à des difficultés « pratiques » pour se rendre à l'audience.
   b. Les locataires méconnaissent la procédure et l'importance de l'audience dans celle-ci
   c. Les locataires ont une perception négative et biaisée de la justice.
   d. Les acteurs de la prévention demeurent peu équipés pour faire face à cette problématique
4. **Pistes d'interventions**
   a. Communiquer auprès des locataires pour améliorer l'accès à l'information, leur compréhension et débiaiser leur perception de l'audience
   b. Former et outiller les professionnels
5. **Prochaines étapes**
6. **Bibliographie et annexes**

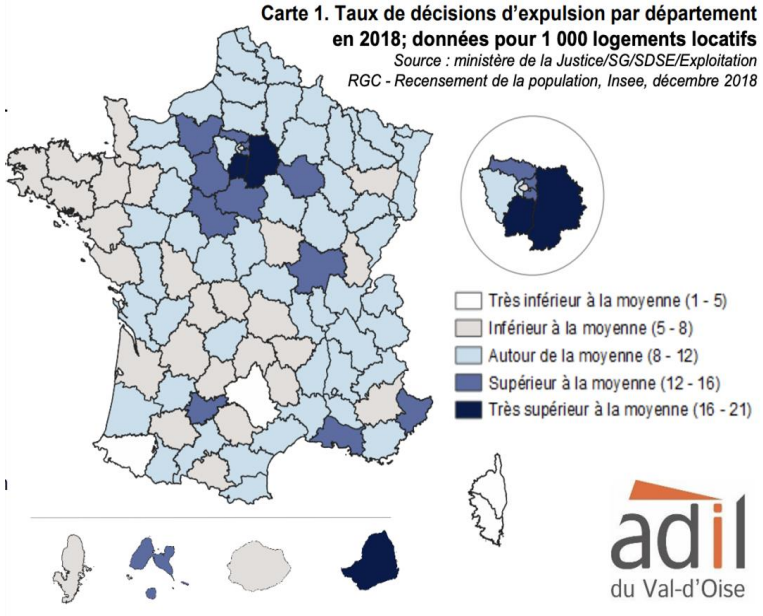
Introduction

La prévention des expulsions locatives : une priorité nationale

La prévention des expulsions locatives est une priorité nationale que coordonne la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal).

Les expulsions locatives ont fortement augmenté entre 2001 et 2019, de 6337 à 16700 par an (Fondation Abbé Pierre, 2019), et se répartissent inégalement sur le territoire (voir ci-contre). Les mesures gouvernementales, dont l'extension de la trêve hivernale en 2020 et 2021 pour faire face aux difficultés financières des ménages engendrées par la crise de la Covid-19, ont conduit à un recul du nombre d'expulsions (8000 en 2021). Les associations militantes dans le domaine craignent cependant une reprise de la hausse des expulsions dans les années à venir, dû à la crise sanitaire et à la crise économique actuelle (FEANTSA et Fondation Abbé Pierre, 2022).

Depuis 2017, les efforts gouvernementaux visent à recentrer les dispositifs de prévention en amont de la décision de justice (instruction du 22 mars 2017) : notamment en optimisant les chances que l'audience judiciaire permette de trouver une solution favorable au bailleur et au locataire. Pourtant, peu de locataires se présente à cette étape clé de la procédure, dont la décision peut fortement orienter l'issue de la procédure.



Le nombre d'assignations et les taux de décisions diffèrent drastiquement d'un département à un autre. Source : Adil du val d'Oise

La présence à l'audience : un enjeu d'accès à la justice et d'égalité des chances…

La procédure d'expulsion locative est marquée par une audience judiciaire au contradictoire, pendant laquelle un juge entend, au même titre, locataire et bailleur. Sur la base des informations dont il dispose, le magistrat prononce, ou non, la résiliation du bail et peut décider de certaines mesures, tels qu'un échéancier pour apurer la dette ou des délais pour quitter les lieux.

La présence à cette audience est donc essentielle pour que les locataires puissent faire entendre leur situation et représente un enjeu d'accès à la justice et d'équité dans une démarche contradictoire.

Les audiences sont pourtant marquées par un fort taux d'absentéisme des locataires. À l'échelle nationale, seulement 38% des decisions d'expulsion locative sont rendues contradictoirement (Ministère de la justice, 2019).

… et d'accroissement des chances d'une résolution favorable pour les locataires

La présence à l'audience semble être associée à la décision judiciaire : l'ensemble des acteurs interrogés, ainsi que la littérature académique et certaines études d'acteurs de la prévention (Adil du Gard, 2019 ; Adil de l'Oise, 2018) ont souligné l'importance de se présenter pour optimiser les chances du locataire d'obtenir des délais de paiement ou pour quitter les lieux et/ou un plan d'apurement de sa dette. Une hypothèse est, en effet, que la présence aide à démontrer sa « bonne foi », et que le magistrat est tenu de prendre celle-ci en compte dans sa décision).

« Si le locataire est absent, non représenté et que je n'ai pas de diagnostic social et financier, je n'accorde pas de délais. Si la personne se présente alors, oui, elle est sûre d'avoir des délais de paiement. »

Magistrat n°2

« En étant absent à l'audience, le locataire voit chuter très fortement ses chances d'obtenir une décision d'expulsion conditionnelle qui sont à peu près divisées par deux. »

Étude de l'Adil de l'Oise 2018

Contexte

C'est dans ce contexte que la Dihal a fait appel à la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP), accompagnée du Behavioural Insights Team (BIT), afin d'identifier les principaux freins à la présence à l'audience des locataires assignés et, par là même, des solutions potentielles pour encourager cette présence.

Pourquoi une approche comportementale ?

Se présenter à l'audience est un comportement dont les déterminants relèvent de facteurs psychologiques (quelle motivation pour me présenter ? Quelles sont mes émotions face à l'audience et la procédure plus largement ? Quels biais affectent ma décision de m'y présenter ?), sociaux (Que font mes pairs ? Quelle perception ai-je de la norme autour de moi ? Quel est l'impact de ma présence/absence sur ma réputation (impact perçu ou réel) ?, mais aussi structurels (suis-je en capacité de m'y présenter ? Ai-je, par exemple, les moyens, y compris de transport, pour m'y rendre ?).

Une approche comportementale permet d'identifier les freins d'ordre comportemental (psychologiques, motivationnels, décisionnels) à la présence à l'audience et de les distinguer de freins plus structurels.

Ce diagnostic identifie ces freins et met en avant des leviers comportementaux et de premières pistes d'interventions qui pourraient contribuer à lever ces freins.

Aperçu de la méthode et avancées du projet

Ce projet est organisé autour du cadre méthodologique « TESTS » du BIT :

TARGET (Ciblage)

- Définir les objectifs et contours du projet
- Identifier des mesures de résultat

EXPLORE

- Explorer le contexte en profondeur
- Identifier les barrières empêchant le comportement désiré et les leviers qui pourraient être exploités

SOLUTION

- Longue liste de solutions
- Ateliers de co-conception
- Sélection d'une ou plusieurs solutions à tester
- Prototypage et tests usagers

TEST

- Évaluation rigoureuse de l'effet des solutions choisies
- Recommandations d'adaptations ou de mise à l'échelle

SCALE (Mise à l'échelle)

- Mettre à l'échelle les interventions qui ont eu un impact positif sur le comportement cible

Ce rapport présente les conclusions des phases de Ciblage et d'Exploration.

Ciblage

1. Identifier une population cible : des parcours et profils divers

Des locataires aux multiples parcours

Les impayés locatifs représentant 94% des motifs de procédures d'expulsion (information du ministère de la Justice), il a été décidé d'emblée avec la Dihal de se focaliser sur les locataires assignés pour ce motif uniquement (en excluant, par exemple, les locataires assignés pour seuls motifs de dégradations du bien ou troubles anormaux du voisinage).

Les locataires menacés d'expulsion pour impayé locatif ont des parcours variés, ponctués d'interactions avec différents acteurs de la procédure. Par exemple, les locataires du parc social sont censés être accompagnés dès les premiers impayés par un intervenant du bailleur social concerné. Les locataires allocataires d'une Caisse d'Allocation Familiale (CAF) peuvent bénéficier d'un accompagnement social proposé par leur CAF. Certains locataires, inconnus des acteurs de la prévention ou ne répondant pas à leur sollicitation, demeurent sans accompagnement et seuls face à la procédure.

Ces interactions avec différents acteurs représentent autant de « points de contact » distincts, c'est-à-dire des opportunités pour intervenir afin d'encourager un changement de comportement.

Il n'existe, à notre connaissance, pas de données actualisées nationales permettant d'établir la répartition des locataires sur ces différents « parcours ». Il n'a donc pas été possible de se focaliser sur une catégorie de locataires dont le parcours serait prioritaire ou pour lesquels les points de contacts seraient particulièrement prometteurs.

Des locataires aux profils divers et mal connus

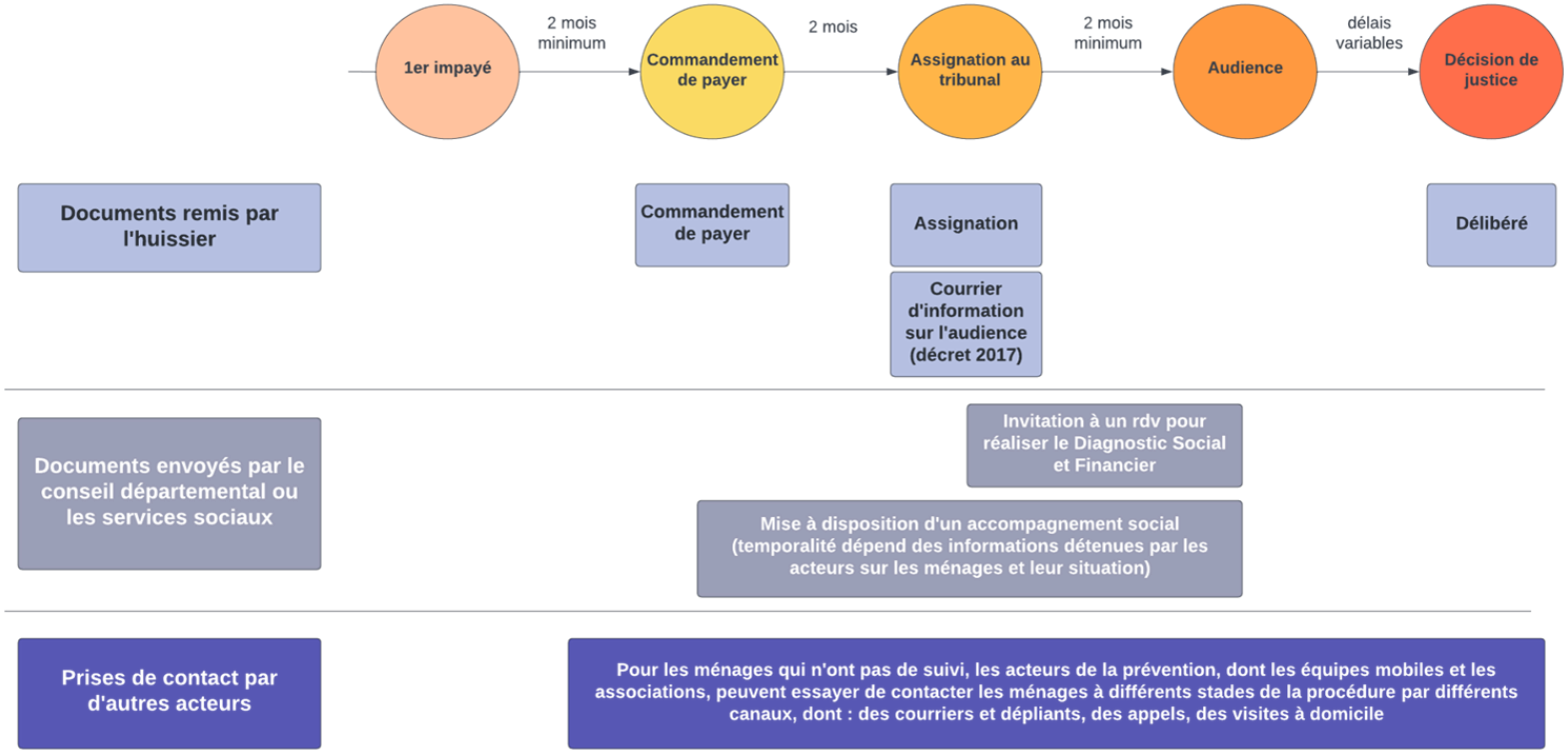
Les informations sur les caractéristiques socio-démographiques de cette population sont fragmentaires (exercices statistiques d'associations qui relèvent ces informations chez les locataires qu'elles accompagnent et données locales d'acteurs territoriaux). Il n'existe, à notre connaissance, que peu de données nationales récentes sur les caractéristiques des locataires, ne permettant pas d'établir des « profils » et de comprendre la répartition entre ces profils.

Les entretiens avec des acteurs de la prévention des expulsions ont néanmoins permis d'identifier certaines caractéristiques types chez les locataires qu'ils accompagnent : précarité financière et fragilités, notamment psychologiques, ont été notées comme prévalente parmi cette population. Les personnes seules (avec ou sans enfants) seraient également toujours majoritaires dans cette population (et représentaient 69% des locataires expulsés en 2015 selon la Fondation Abbé Pierre).

Cependant, en l'absence de données objectivées, il n'a pas été possible d'établir des « profils » robustes de locataires pour informer et guider la recherche ni d'identifier une population prioritaire pour ce projet parmi l'ensemble des locataires concernés par une procédure d'expulsion pour impayé.

Le parcours jusqu'à l'audience

Les étapes de la procédure, jusqu'à l'assignation, sont les mêmes pour l'ensemble des locataires.
L'infographie ci-dessous liste les communications principales envoyées aux locataires, indépendamment de leurs parcours.



2. Mesurer la présence à l'audience : contraintes d'un manque de données systématisées

La présence à l'audience : une donnée « perdue »

La présence à l'audience des locataires a rapidement été identifiée comme le comportement cible de ce projet. Celle-ci est notée par les greffiers lors de l'audience et rapportée sur les jugements. La donnée sur la présence des locataires existe donc. Cependant, cette donnée n'est aujourd'hui pas systématiquement digitalisée et rendue disponible, compromettant le suivi de la présence ou l'évaluation rigoureuse de nouvelles interventions.

En effet, Exploc, le service d'information de l'État développé par le ministère de la Justice, a, entre autres, pour objectif d'améliorer le suivi des locataires menacés d'expulsion. Néanmoins, nos entretiens suggèrent que la saisie d'information sur Exploc ne se fait pas systématiquement (les données y seraient très incomplètes et une extraction de données depuis 2019 en serait impossible). Le jugement ne peut par ailleurs être saisi sur la plateforme qu'en format PDF, donc sans exploitation statistique possible directe de la donnée.

En l'absence de données systématiques dans Exploc, les acteurs de la prévention interrogés ont développé leurs propres outils et pratiques de suivi statistiques.

Certains, dont des ADIL, ont, par exemple, rapporté suivre la présence telle que rapportée par les locataires qu'ils accompagnent. D'autres n'ont pas mis en place ce suivi ou suivent d'autres données.

Ces données ne sont néanmoins pas partagées à l'échelle d'un territoire, limitant la possibilité de coordination.

À termes, les Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) devraient permettre un meilleur échange, mais celles-ci semblent se heurter à une asymétrie de l'information qui leur parvient (en plus de limites de moyens).

Cette fragmentation des données et absence de systématisation du suivi des locataires compromet la possibilité d'évaluer rigoureusement l'impact d'une intervention comportementale sur la présence à l'audience. À l'avenir, afin de pouvoir mesurer l'impact de dispositifs de prévention sur la présence à l'audience, il pourrait être utile :

- De modifier la plateforme Exploc pour permettre aux acteurs de la prévention de renseigner la présence (ainsi que la représentation par un avocat, un autre enjeu prioritaire pour la Dihal) des locataires assignés afin de permettre des analyses à l'échelle de territoires et nationales
- De communiquer à l'ensemble des acteurs de la prévention les données d'intérêt pour l'État, dont la présence à l'audience, pour maximiser le suivi et remontées de celles-ci.

Méthodologie

Méthodologie

La recherche réalisée pour ce diagnostic a combiné de la recherche primaire, avec 36 entretiens qualitatifs et 2 activités d'immersion, et de la recherche documentaire. Les activités détaillées menées durant cette phase sont :

26 entretiens semi-structurés avec des acteurs de la prévention des expulsions locatives, dont :

- 2 services de prévention des expulsions de conseils départementaux et 3 préfectures (entretiens avec certaines de leurs intervenants sociaux, chefs de services et chargés de mission)
- 8 Agences Départementales d'Information sur le Logement (ADIL), de territoires « tendus » et « détendus » — entretiens avec certains de leurs intervenants juridiques et directeurs
- 2 Caisses d'Allocation Familiales (CAF) dans des territoires « tendus »
- 3 juges des contentieux de la protection
- 2 intervenants sociaux d'un centre social
- 6 associations actives dans la prévention des expulsions et l'accompagnement des locataires — entretiens avec certains de leurs accompagnateurs et directeurs
- 1 bailleur social

9 entretiens semi-structurés avec des locataires dont l'audience était passée (5) ou à venir (4)

1 entretien avec un chercheur, spécialiste de la procédure d'expulsion locative

2 activités d'immersion, dont :

- L'assistance à une demi-journée d'audiences au Tribunal Judiciaire de Paris
- 1 journée d'écoute d'entretiens réalisés par une travailleuse sociale dans un Espace parisien pour l'insertion (EPI)

Une revue documentaire, qui s'est focalisée sur :

- La littérature académique et comportementale, notamment sur les interventions pour encourager la présence à l'audience, les freins comportementaux et les impacts cognitifs de la précarité et du stress sur la prise de décisions
- La littérature grise, dont des études et chartes de prévention d'acteurs de la prévention ; des rapports d'associations ; des rapports et données gouvernementaux et parlementaire ; des articles de presse, des ressources en ligne à destination des locataires et des bailleurs…

Limites méthodologiques

Certains acteurs se trouvent sous-représentés dans les entretiens qualitatifs menés dans le cadre de ce projet :

Les locataires : 9 locataires ont pu être recrutés pour un entretien qualitatif. Cette taille restreinte d'échantillon entraîne des limitations importantes en termes de représentativité des locataires interrogés, d'autant plus que les locataires ont des profils et parcours multiples et font face à des difficultés distinctes.

Le recrutement des locataires a été possible à travers des ADIL, pôles spécialisés de villes et associations, que nous remercions pour leur mobilisation et aide pour faciliter ces échanges. Cependant, comme il n'a pas été possible d'identifier des locataires concernés par une procédure d'expulsion en dehors de ces acteurs, l'échantillon de locataires contient uniquement des locataires accompagnés.

Cela représente un biais de sélection important de notre échantillon et entraîne des risques de représentativité auprès de locataires non accompagnés : plus difficiles à atteindre et à mobiliser, d'après les acteurs interrogés, ce sont ces locataires qui sont le moins à même de se présenter à leur audience.

Les 26 entretiens avec des professionnels de terrain, dont des intervenants sociaux et juridiques qui accompagnent les locataires, ont permis d'apporter des éclairages importants sur la perception de ces experts des freins auxquels font face les locataires non accompagnés.

De futurs travaux de recherche devraient viser à cibler spécifiquement les locataires non accompagnés pour enrichir et contraster les perspectives reçues dans le cadre de ce projet.

Les commissaires de justice : il n'a pas été possible, dans les contraintes calendaires de ce projet, de solliciter des commissaires de justice pour des entretiens qualitatifs. Les commissaires de justice sont des acteurs clés de la procédure d'expulsion locative. Tenus de délivrer en personne les actes de la procédure (dont l'assignation), les commissaires de justice se déplacent donc au domicile de chaque locataire assigné. Dans le cas des locataires non accompagnés par un acteur de la prévention, les commissaires de justice sont parfois les seuls acteurs à interagir avec les locataires.

De futurs travaux bénéficieraient de leurs retours sur les échanges qu'ils ont avec les locataires et leur perception des freins à l'audience (et par là même, de solutions potentielles) des locataires assignés.

Enseignements du diagnostic

Barrières et leviers

Constats et leçons principales du diagnostic

Nos observations ont montré que les locataires font face à de nombreux freins psychologiques, sociaux et structurels qui limitent leur présence à l'audience judiciaire. Nous avons regroupé ces freins en 3 categories :

Les locataires font face à des difficultés « pratiques » pour se rendre à l'audience (ex : difficultés de transport et difficultés organisationnelles)

Les locataires méconnaissent la procédure et l'importance de l'audience dans celle-ci (notamment, les enjeux de l'audience semblent peu compris)

Les locataires ont une perception négative et biaisée de la justice (ex : peur du juge et du tribunal)

L'accompagnement des professionnels de la prévention des expulsions représente le levier d'action le plus efficace pour encourager la présence à l'audience et serait même un déterminant essentiel de la présence (François, 2020).

Cependant, nos travaux ont mis en lumière certaines difficultés auxquelles font face les professionnels, qui amoindrissent leur potentiel d'action auprès des locataires. Nous les avons regroupées sous une seule catégorie :

Les acteurs de la prévention sont peu équipés pour faire face à cette problématique (ex : les professionnels manquent de moyens de contacts avec les locataires, de formation et d'outils)

Les locataires font face à des difficultés « pratiques » pour se rendre à l'audience

Les locataires ne reçoivent pas (toujours) l'information

Certains locataires ne reçoivent aucune information avant l'audience

Un locataire interrogé a exprimé n'avoir reçu aucune information, y compris les actes d'huissier obligatoires à chaque étape de la procédure, avant de recevoir une convocation au commissariat dans le cadre d'une décision d'expulsion. Plusieurs intervenants sociaux et représentants d'associations ont également souligné que certains locataires leur rapportaient n'avoir reçu aucune information avant l'audience. Bien que ce problème semble concerner une minorité (ADIL Réunion, 2021), il peut contribuer à renforcer les inégalités d'accès à la justice.

Par ailleurs, les locataires absents lors de la délivrance par l'huissier des actes (dont l'assignation), peuvent recevoir un avis de passage et une instruction de se rendre à l'étude de l'huissier pour récupérer l'acte. Ce type de démarche a été jugé par l'ensemble des acteurs interrogés, dont un magistrat, ainsi que par un locataire comme « intimidante » pour les locataires, mais également comme soulevant des difficultés pratiques, qui peuvent résulter en une absence d'informations pour le locataire :

« La plupart des gens qui ne viennent pas sont cités à l'étude. Ils ne se déplacent pas chez l'huissier, dont ils ont peur. Ils ne savent donc pas qu'il y a une audience de prévue. S'ils recevaient l'assignation chez eux, ils se présenteraient sûrement plus. »

Magistrat n° 1

« J'ai appelé l'étude et ils m'ont dit d'aller chercher l'assignation là-bas. Ils n'ont rien voulu me dire. C'était un problème pour nous, c'est loin, l'essence coûte cher et nous travaillons. »

Locataire n° 6

3 locataires, plusieurs intervenants sociaux, un chercheur spécialisé et 2 représentants d'associations ont également évoqué des intimidations et refus par certains commissaires de justice de délivrer les actes, dont l'assignation. Bien qu'apparemment minoritaires, ces comportements rapportés peuvent construire une image négative des commissaires de justice auprès des locataires et contribuer plus largement à une méfiance envers la procédure et ses acteurs.

Piste d'intervention :

Systématiser et contrôler les remises des actes d'huissier, y compris l'assignation, est essentiel pour pallier les inégalités d'accès aux informations sur la procédure et son évolution, et permettre au locataire de s'y préparer. Pour ce faire, il pourrait être envisagé de :

- **Modifier les modalités de transmission de ces actes**, par exemple, en interdisant le dépôt de l'assignation (qui doit être récupérée en main propre par le locataire) à l'étude des commissaires de justice ou en encourageant l'envoi de l'assignation par recommandé.

Et peuvent ne pas ouvrir les courriers

Certains locataires n'ouvrent pas les courriers « officiels »

3 intervenants sociaux, 1 représentant de bailleur social et 1 représentant d'une association ont rapporté que beaucoup de leurs locataires suivis n'ouvrent plus les courriers à l'apparence administrative qu'ils reçoivent. Certains locataires développeraient une phobie administrative et une anxiété face aux courriers qui semblent « officiels »

Ce phénomène serait d'autant plus courant que de nombreux locataires cumulent d'autres difficultés concurrentes à la procédure d'expulsion (d'autres dettes, perte d'emploi, suspension d'allocations…) qui leur font redouter les courriers administratifs et se sentir « submergés » (association n°1). S'ajoute à cela que le manque de moyens ou de temps peut conduire à de moins bonnes décisions, en raison de la déplétion des ressources cognitives sur les priorités concurrentes (Mani et al, 2013 ; Shafir, 2013).

« Souvent, on me dit, j'ai raté la date d'audience. Je viens de tomber dessus, je n'avais pas ouvert le courrier. »
Chargé de mission, prévention des expulsions, préfecture n°3

« Un courrier comme ça, ça effraie. Ils ont tendance à cacher ce courrier-là, à être dans le déni. »
Intervenant social, service social n°1

Piste d'intervention : modifier les courriers envoyés aux locataires, tels que celui de mise à disposition d'un accompagnement social ou le courrier envoyé conjointement avec l'assignation pour rappeler les informations clés de l'audience.

En particulier, modifier les enveloppes de ces courriers pourrait permettre de :

- Attirer l'attention du locataire sur l'enveloppe, pour éviter que le courrier ne soit dépriorisé, en soulignant l'importance de la prise de contact et la faisant ressortir visuellement (concept de saillance, Dolan et al., 2010)
  - Inclure un tampon rouge « Pay Now » sur les avis d'amendes a entraîné une augmentation du taux de paiement de 3,1 points de pourcentage au Royaume-Uni (BIT, 2015)
- « Humaniser » l'expéditeur, pour inspirer confiance, rassurer sur ses attentions et donner l'impression qu'une personne se charge personnellement de son suivi. Cela peut donner une impression d'implication personnelle et bienveillante et donner envie au destinataire de répondre, pour « réciproquer » cette attention — Axelrod,1984)
  - Inclure une demande manuscrite sur un post-it collé sur des enveloppes invitant à remplir une enquête en Irlande a augmenté les taux de réponse de 19,2 à 36% en 15 jours (Irish revenue, 2013).

Focus : les mécanismes cognitifs et psychologiques susceptibles d'affecter la présence à l'audience

Les conséquences psychologiques de la précarité et du stress sur la prise de décision

Bien qu'un seul « profil » de locataires n'existe pas, les locataires assignés pour impayé sont caractérisés par une incapacité à payer leur loyer, suggérant qu'ils font face à une précarité ou du moins une instabilité financière.

Or, la précarité a des effets néfastes sur notre capacité à prendre des décisions : lorsque nous nous sentons en situation de pénurie (notamment financière), notre prise de décision tend à être court-termiste et aveugle aux conséquences futures (Mani et al., 2013 ; Haushofer and Fehr, 2014). Nous sommes également plus susceptibles d'oublier tout ce qui tombe en dehors de notre « tunnel » d'attention (Mullainathan et Shafir, 2013). Par exemple, être focalisé sur ses difficultés financières peut conduire à l'oubli d'une échéance importante, telle que l'audience.

Plusieurs expériences en laboratoire démontrent même un effet de la perception de précarité/manque sur nos capacités cognitives : nous serions donc physiquement moins capables de prendre de « bonnes » décisions lorsque nous ressentons une pénurie (Shah et al., 2012 ; Piech et al., 2010).

Le stress a également des conséquences sur la prise de décision, nous rendant moins aptes à évaluer les conséquences de nos décisions ; nous influençant à coller au « statu quo » et en modifiant notre appétit pour le risque (Porcelli et Delgado, 2017).

Dans le contexte de la présence à l'audience, l'ensemble des locataires interrogés ont évoqué, sans surprise, des émotions négatives et un sentiment de stress face à l'audience et à la procédure plus largement. Les acteurs de la prévention interrogés ont fait écho à ces témoignages.

La prise en compte de ces mécanismes psychologiques et cognitifs dans les outils de prévention des expulsions peut permettre d'optimiser la mobilisation des locataires tout au long de la procédure. Cela implique, cependant, des ajustements qui reflètent les limitations psychologiques et cognitives qu'imposent les situations de stress et de précarité. Des rappels de l'audience, par exemple, peuvent forcer un locataire préoccupé à se recentrer sur cette échéance, qu'il aura peut-être oublié ou dont il aura sous-estimé l'importance.

Piste d'intervention : éviter la suspension des allocations logements des locataires assignés
Plusieurs acteurs interrogés ont souligné l'importance de modifier la procédure de suspension des allocations logements des locataires en situation d'impayé. D'après ces acteurs, les suspensions d'allocations, qui semblent d'ailleurs difficiles à réinstaurer, sont trop soudaines et accentuent fortement les difficultés financières auxquelles font face les locataires.

Les locataires affectés peuvent voir leur dette locative exploser, causant une détresse financière réelle, mais aussi créant (ou exacerbant) des difficultés psychologiques et un sentiment d'impuissance. Ces effets psychologiques délétères peuvent négativement affecter la motivation des locataires à se rendre à l'audience.

Les locataires peuvent avoir des difficultés pour se rendre au tribunal

Des difficultés de transport, surtout en territoires ruraux

D'après certains intervenants d'ADIL, de conseils départementaux et d'associations, les locataires, particulièrement ceux qui habitent des territoires ruraux, ont des difficultés de transport pour se rendre à leur audience.

Une expérimentation récente (2018) du BIT en Nouvelle-Zélande visait à encourager les personnes à se présenter au tribunal après avoir reçu un avis de mise en liberté sous caution de la police. Ces chercheurs ont identifié le transport comme un obstacle important à la présence.

D'après les acteurs interrogés, ces difficultés seraient exacerbées par la suppression des tribunaux d'instance en 2020 et l'attribution des (nouvellement créés) contentieux de la protection, dont les dossiers d'expulsion locative, au Tribunal judiciaire*.

La hausse actuelle des prix de l'essence est susceptible d'avoir renforcé ce type de difficultés.

Piste d'intervention — faciliter et/ou subventionner le transport des locataires à l'audience :

- Défrayer les locataires assignés pour leur déplacement
  - Rendre le remboursement le plus simple possible
- Organiser un mode de transport gratuit (taxi, navette collective…) pour leur permettre de s'y rendre
  - Pourrait encourager à la réciprocité (la tendance humaine de vouloir rendre la faveur ou défaveur qu'une personne nous a faite ; Axelord, 1984)
  - Réduirait le cout financier supporté par les locataires

« Le tribunal est à 90 km et la plupart des locataires du parc social n'ont pas de véhicule. C'est très compliqué en transport en commun. »
Intervenant juridique, ADIL n°1, territoire rural 1

« Le tribunal peut être à 1h30 de transport, c'est le motif principal d'absentéisme. »
Intervenant social, conseil départemental n°1, territoire rural 2

**Suite à la Réforme de la justice : Loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*

Des locataires font face à des difficultés d'organisation et de planification

Les coûts associés à l'organisation nécessaire pour pouvoir être présents peuvent paraître injustifiés, notamment si les gains potentiels de la présence à l'audience sont incertains ou confus (« aversion à l'ambiguïté », Fox & Tversky, 1995; « biais en faveur du présent », Loewenstein, G., 1996).

Organiser la garde des enfants

Pour certains locataires, d'après certains intervenants sociaux interrogés, organiser la garde des enfants (ou les soins d'autres personnes à charges) pour se rendre à l'audience est une contrainte importante qui peut engendrer des coûts et qui, en l'absence d'organisation préliminaire, prend naturellement priorité sur l'audience.

Gérer ses contraintes professionnelles

Un mécanisme similaire opère lorsqu'un locataire en activité professionnelle doit choisir entre demander une journée de congés/perdre une journée de revenus (pour les indépendants, notamment) et se rendre à l'audience : pour certains, la perte immédiate d'une absence au travail surpasse les conséquences futures de l'absence à l'audience (Kohler-Haussman, 2020 ; Cooke et al., 2018).

La convocation unique à 9 h qui conduit les locataires appelés en dernier à attendre une matinée entière avant leur audience empêche également que les locataires puissent limiter et cibler leur temps d'absence au travail.

Réduire les coûts (financiers et en termes d'efforts) de la présence représente un levier prometteur pour encourager la présence.

> « Je ne voulais pas y aller au début, car ça me faisait perdre une journée de travail. C'est ma travailleuse sociale qui m'a dit que c'était important. »
>
> Locataire n°5

> « Il faut faire en sorte que le coût immédiat d'aller au tribunal ne soit pas sur le locataire. »
>
> Chercheur sociologue

Pistes d'interventions :

- une **incitation financière** pourrait réduire, voire compenser, ce cout porté par le locataire. Néanmoins, monétiser une action jusqu'alors réalisée sans contrepartie peut être contreproductif, en signalant qu'un comportement s'apparente à un service, pour lequel il y a un coût/bénéfice financier qu'un individu peut choisir de privilégier ou d'ignorer (Gneezy et Aldo, 2000).
- des solutions pourraient contourner ce problème en évitant la monétisation de la présence, par exemple : **en proposant une demi-journée de congés pour « motif judiciaire »** sans avoir à se justifier ou encore une **garderie** à disposition des locataires au tribunal.

Des locataires font face à des difficultés d'organisation et de planification

Aider les personnes à penser et à planifier longtemps en avance l'organisation de ces contraintes

Le long délai — de 2 mois théoriques — entre la réception de l'assignation à l'audience et la comparution au tribunal, laisse amplement le temps pour que les locataires oublient la date ou l'heure de l'audience et ne pas s'y présenter par « inattention » (Fishbane et al., 2020).

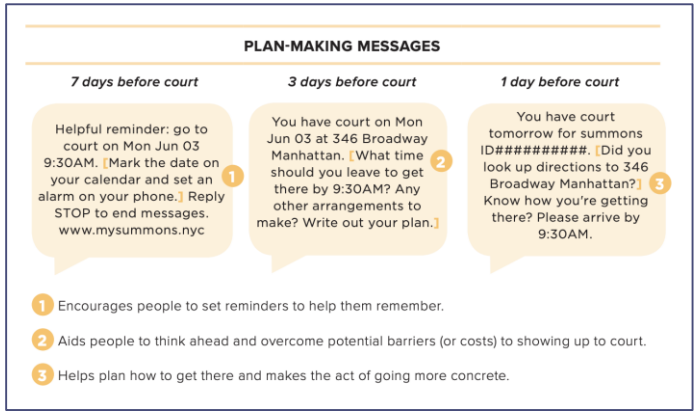
Plusieurs études ont démontré que des rappels envoyés par SMS aux comparants (victimes, accusés et témoins), pouvaient permettre d'augmenter leur présence à l'audience :

- Par exemple, en 2018, le BIT a accompagné le Behavioral Insights Unit du gouvernement australien dans l'expérimentation d'un rappel par SMS, inspiré des sciences comportementales, qui a permis de réduire de 23 % l'absentéisme des comparants pour violences domestiques.
- Aux États-Unis, l'étude de Natalia et Ho (2020) a montré que l'envoi de plusieurs SMS de rappels (contenant des informations sur la date, l'heure et le lieu du tribunal, mais aussi une explication des conséquences d'un défaut de comparution) pouvait augmenter le taux de présence à l'audience de presque 10%.
- Cooke et al (2018) ont quant à eux trouvé que la combinaison de rappel et d'aide à la planification a réduit l'absentéisme de 13 %. Ces messages (voir illustration ci-contre) envoyés avant le procès invitaient les destinataires à se préparer à se rendre au tribunal (par exemple, « Rendez-vous au tribunal le lundi 3 juin à 9h30. Marquez la date sur votre calendrier et mettez une alarme sur votre téléphone »).

Piste d'intervention : instaurer des rappels et des aides à la planification. Par exemple, mettre en place et tester des messages SMS pourrait permettre des rappels opportuns de la date et l'heure de l'audience.

Ils pourraient aussi contenir de brefs conseils de planification, pour optimiser les chances que les locataires se libèrent de leurs contraintes personnelles et professionnelles le jour de l'audience.

Un partenariat avec des Caisses d'Allocations Familiales (CAF), qui échangent par SMS avec leurs allocataires, permettrait de tester l'efficacité de ce type d'intervention auprès d'allocataires menacés d'expulsion.



Les locataires méconnaissent la procédure et l'importance de l'audience dans celle-ci

Les locataires reçoivent trop d'informations, par trop d'acteurs différents

Les locataires reçoivent de nombreux courriers, qui noient l'information sur l'audience et ajoutent de la charge cognitive à des locataires en situation déjà difficile.

Au cours d'une procédure d'expulsion locative, les locataires concernés reçoivent de nombreux courriers :

- Des actes d'huissier (commandement de payer, assignation…)
- Des courriers de mise à disposition d'un travailleur social
- Un document rappelant l'audience distribué conjointement à l'assignation
- Des dépliants informatifs, de la part du conseil départemental, d'ADIL, d'associations…
- Des demandes d'information et de coordonnées, de la part de préfectures ou conseils départementaux

Ces courriers peuvent contribuer à la charge cognitive élevée des locataires et alimenter des émotions négatives, dont la peur et le stress (voir pages 19-20).

Par ailleurs, la multiplication de ces prises de contact a également conduit pour certains locataires, d'après 2 locataires interrogés et plusieurs intervenants sociaux et représentants d'association, à un amalgame des acteurs de la procédure d'expulsion, une confusion sur les informations à retenir sur la procédure et une incompréhension sur les acteurs vers qui se tourner (voir également ADIL de la Réunion, 2021).

« Souvent, les locataires qui me recontactent [suite à mon courrier] pensent que c'est le tribunal qui leur écrit. Ils nous confondent. »
Chargé de mission prévention des expulsions, préfecture n°3

« Les locataires reçoivent de nombreux messages. Ce n'est pas en multipliant les informations que l'on va résoudre le problème. »
Entretien groupé avec plusieurs ADIL

« J'ai reçu plein de courriers, me disant « on sait que vous êtes ceci, cela, on peut vous aider », je ne savais pas vers qui me tourner. »
Locataire n°4

3 pistes d'intervention : choisir, optimiser et rationaliser messagers et canaux de communication

Mettre un seul acteur en charge des communications avec les locataires

Permettre aux locataires menacés d'expulsion d'interagir avec un seul interlocuteur facilement identifiable pourrait aider à réduire l'amalgame entre les acteurs et la charge cognitive à laquelle font face les locataires (ADIL de la Réunion, 2021).

Cette rationalisation des prises de contact semble cependant peu réaliste aujourd'hui : elle demanderait une coordination importante entre les acteurs de la prévention d'un territoire et qu'un d'entre eux soit en capacité de contacter et répondre aux ménages contactés. Le manque de moyens, d'outils et d'informations sur les locataires auquel font face les acteurs de la prévention compromettent, pour l'instant, cette option (voir pages 40-41)

Mobiliser et outiller les commissaires de justice pour s'appuyer sur eux comme messagers pour sensibiliser les locataires à l'audience.

Les commissaires de justice, tenus de délivrer les actes de la procédure aux locataires, représentent des messagers prometteurs pour sensibiliser les locataires : représentants de la loi, ils sont susceptibles d'être des messagers crédibles et influents pour les locataires.

Confier aux commissaires de justice un rôle de sensibilisation à l'audience et l'importance de s'y présenter lors de la délivrance de l'assignation pourrait permettre de sensibiliser les locataires à un moment opportun et s'inscrit dans une volonté de s'appuyer sur les commissaires de justice comme acteurs de la prévention (voir le 3e plan interministériel et le rapport Demoulin).

S'appuyer sur d'autres canaux de communication pour transmettre des informations sur l'audience à des moments clés de la procédure

L'ensemble des acteurs interrogés ont souligné l'importance de s'appuyer sur plusieurs canaux de communication pour contacter les locataires. Les SMS et appels téléphoniques ont été soulignés comme particulièrement utiles pour établir un contact et rappeler des informations tout au long de la procédure (voir également le 3e plan interministériel). Des SMS pourraient être utiles pour rappeler l'audience et aider à la planification (voir section précédente), alors que des appels pourraient agir comme rappels, mais aussi viser à créer un sentiment de « réciprocité » (se sentir tenu de répondre à une action positive d'autrui par une action positive), en montrant au locataire qu'une personne se soucie personnellement de sa présence à l'audience (Axelrod, 1984).

Soutenir et développer les partenariats locaux entre les ADIL/conseils départementaux et les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) qui permettent à certains acteurs de la prévention d'obtenir les numéros de téléphone des locataires allocataires CAF représente une première piste.

À termes, systématiser l'obtention des coordonnées des locataires est un enjeu de taille pour appuyer la prévention des expulsions locatives (voir page 40).

L'entretien du Diagnostic Social et Financier : un moment clé de sensibilisation pour les locataires qui s'y présentent

Piste d'intervention : s'appuyer sur l'entretien de réalisation du DSF pour sensibiliser les locataires à l'importance de l'audience et leur en rappeler les modalités pratiques.

Dans le cadre de l'accompagnement social proposé aux locataires, les locataires sont conviés à un entretien avec un intervenant social ou juridique pour réaliser un Diagnostic Social et Financier (DSF). Ce rendez-vous vise à établir un bilan, y compris financier, de la situation du ménage et rassembler les informations nécessaires en préparation à l'audience. Le DSF est un des documents clés dont dispose* le magistrat pour décider de la résiliation ou du maintien du bail.

La création d'un DSF unique pour l'ensemble du territoire (création d'un Cerfa), portée par la Dihal, présente une opportunité pour renforcer le potentiel de cet entretien comme temps de sensibilisation.

Le DSF unique contient une section de préparation à l'audience qui apporte un soutien matériel pour guider et faciliter la préparation à l'audience. Il vise à accompagner les intervenants sociaux ou juridiques amenés à remplir ce Cerfa avec les locataires en les incitant notamment à rappeler la date et l'heure de l'audience, souligner l'importance de la présence et d'apporter ses justificatifs et réaliser les démarches nécessaires avant l'audience.

7 Préparation à l'audience

7.1 Informations sur l'audience

Date de l'audience (jour/mois/année) __ __ / __ __ / __ __ __ __ Heure __ __ : __ __ Lieu _____

☐ Le locataire a été informé de l'importance de se présenter à l'audience.

☐ Le locataire a été informé de l'importance d'apporter ses justificatifs à l'audience

7.2 Orientation vers l'aide juridictionnelle

ⓘ Il est essentiel que le locataire bénéficie de l'accompagnement d'un avocat qui représentera ses intérêts à l'audience.
Si le locataire ne dispose pas des ressources suffisantes pour couvrir ces frais, veuillez l'orienter vers le bureau d'aide juridictionnelle.
Pour plus d'informations, consultez la **page 2 de la notice**.

Aide juridictionnelle : ..... ☐ Non demandée ou non souhaitée par le locataire
☐ Dossier en cours de constitution
☐ Demandée
☐ Accordée
☐ Refusée

7.3 Décompte de la dette

ⓘ À ce stade, il est important de réaliser un décompte de la dette afin d'assurer qu'aucune partie n'est contestable.
Si vous n'êtes pas en mesure de le réaliser, vous pouvez orienter le locataire vers un juriste ou contacter l'ADIL de votre département pour obtenir un soutien. Pour plus d'informations, consultez la **page 2 de la notice**.

Le locataire indique que la dette actuelle comprend (plusieurs options possibles) : ..... ☐ Loyers non dus ou déjà réglés

⚠ N'oubliez pas de joindre tout document justificatif.

☐ Charges non dues
☐ Frais d'huissiers
☐ Autre, précisez : _____

7.4 Saisine de la CCAPEX

ⓘ Si la situation du ménage l'exige, vous pouvez saisir la CCAPEX pour qu'elle étudie le dossier et fasse des préconisations.

Étude de la situation par la CCAPEX : ..... ☐ Non envisagée ☐ Envisagée ☐ Réalisée

⚠ Joignez les préconisations de la CCAPEX si disponibles.

Section 7. « préparation à l'audience »
du projet de Cerfa Diagnostic Social et Financier

Les locataires ne comprennent pas (toujours) les informations communiquées (1/2)

Les actes d'huissier sont difficiles à comprendre

Comme le souligne le rapport Demoulin, les actes d'huissier sont « des formulaires fastidieux qui ont tendance à effrayer et décourager les locataires visés par ces actes. » (p. 41). L'analyse de 3 assignations anonymisées a soulevé des aspects qui complexifient la compréhension des locataires :

- Une syntaxe complexe, voire incorrecte
- Du vocabulaire juridique/technique et un langage peu familier
- Des références juridiques (textes de loi)

« À part la date et l'heure, je n'ai rien compris. »
Locataire n° 5

« [En lisant l'assignation] je n'ai pas compris, je me suis demandé ce que je devais faire. »
Locataire n° 9

Point de vigilance : certains intervenants sociaux ont souligné que des locataires font face à une barrière de langue importante qui compromet leur compréhension des informations sur l'audience.

La simplification des communications qui leur parviennent (voir encart ci-contre) pourrait être suivie d'un accompagnement adapté : entretiens avec les intervenants sociaux réalisés avec des traducteurs, mais aussi sensibilisation des locataires et des intervenants des outils digitaux permettant des traductions instantanées de documents photographiés.

Piste d'intervention : simplifier les actes d'huissier

Conformément aux priorités du 3e plan interministériel, ainsi qu'aux recommandations du rapport Demoulin, la simplification des actes d'huissier (en appliquant notamment les principes du « facile à lire et à comprendre », ministère de la Culture) représente un levier prometteur pour augmenter le niveau de compréhension qu'ont les locataires de l'audience et de ses enjeux.

Les sciences comportementales apportent des principes (leviers) pour la rédaction de communications impactantes (BIT, 2014, 2021), dont :

- La **simplification** du vocabulaire et syntaxe
- La disposition et **présentation** des informations clés, afin de les rendre **saillantes** et **attrayantes**
- La **personnalisation**
- Le recours à des **appels à l'action** clairs et directs
- L'appui d'un **messager** porteur

En 2021, le BIT a développé et testé en Nouvelle-Zélande un nouvel avis de mise en liberté provisoire, en simplifiant le vocabulaire utilisé, réduisant l'âge de lecture requis et plaçant les informations importantes en haut de l'avis. Cette simplification et changements pour rendre les informations clés plus saillantes (BIT, 2014), a conduit à une augmentation de 4 points de pourcentage (de 84 à 88%) de la présence à l'audience des assignés.

Les locataires ne comprennent pas (toujours) les informations communiquées (2/2)

Les autres courriers envoyés aux locataires peuvent également être complexes.

Plusieurs acteurs interrogés ont fait écho au constat du rapport Demoulin et souligné, qu'à l'instar des actes d'huissier, les autres documents envoyés peuvent également être complexes à comprendre et ajouter de la confusion pour des locataires faisant déjà face à une charge cognitive élevée.

Pour 2 locataires interrogés, ces courriers ont apporté de la confusion et de la frustration : longs et recensant de nombreux interlocuteurs, les courriers ne les ont pas aidés à comprendre comment se faire aider ni les enjeux de l'audience.

« Il y avait plein de numéros de différents acteurs dans ce courrier. J'en ai choisi un au hasard. »
Locataire n°9

« Il y en a toujours pour 6 pages, pour rien du tout. »
Locataire n°4

Absence de personnalisation et de l'objet de la prise de contact

Vocabulaire juridique : complexe et intimidant

Madame, Monsieur,

Conformément aux dispositions du III de l'article 24 de la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs, j'ai été destinataire d'une copie de l'assignation en justice qui vous a été délivrée par huissier. Elle porte sur la résiliation de votre bail à la requête de votre bailleur :

Ce document vous invite à **vous rendre à l'audience qui se tiendra le 14/04/2022** devant le Juge des Contentieux de la Protection du Tribunal Judiciaire de '

Aussi, je vous demande de me renvoyer sous 15 jours le questionnaire ci-joint complété et accompagné des pièces justificatives.

Vous veillerez à **vous présenter à l'audience** afin d'exposer votre situation et éviter qu'une décision ne soit rendue sur les seuls éléments fournis par votre bailleur. Vous pouvez comparaître seul(e) ou accompagné(e) par exemple d'un avocat de votre choix. Vous pouvez solliciter l'aide juridictionnelle mais aussi **bénéficier des conseils juridiques** de l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL) en contactant le

Extrait d'un courrier de prévention envoyé par une préfecture

L'heure de l'audience pourrait être rappelée et l'information rendue plus visible

Les actions attendues du locataire pourraient être clarifiées et rendues plus saillantes

Les locataires ont une perception biaisée de l'audience et de ses enjeux

Les locataires manquent d'information sur l'audience, son déroulement et son importance.

Pour l'ensemble des acteurs interrogés, les locataires manquent d'information sur la procédure d'expulsion et le rôle de l'audience dans celle-ci. La majorité des locataires interrogés avaient compris qu'ils étaient assignés, mais n'avaient pas saisi les enjeux de l'audience et pourquoi il était important pour eux de s'y présenter.

Plusieurs intervenants interrogés ont également remarqué que la longueur et complexité de la procédure pouvaient laisser penser aux locataires que l'audience était une étape « mineure » dans la procédure, sans conséquence pour leur situation.

Ce manque d'information et la perception erronée des enjeux de l'audience font que les locataires n'ont souvent pas conscience de l'impact que leur présence (ou absence) peut avoir sur la décision d'expulsion. Cela ne les incite pas à s'y présenter.

« On ne sait pas ce qui nous attend là-bas [à l'audience], la garde à vue tout ça. Je ne me sens pas prêt. »

Locataire n°1

« Il y a trop de légendes urbaines sur la procédure. L'information est essentielle. »

Intervenant juridique, conseil départemental n°1, territoire rural

Les documents envoyés aux locataires contiennent peu d'information sur l'audience et ses enjeux, et peuvent contribuer à une perception biaisée de ceux-ci.

Au-delà de la complexité des actes d'huissier évoquée précédemment, ces documents peuvent également conduire à une compréhension erronée de l'audience et de ses enjeux.

Dans les actes analysés, la présentation de l'audience est faite comme permettant le constat de l'expulsion, plutôt que comme l'opportunité de faire entendre sa situation. De plus, aucun ne mentionnait l'impact de la présence sur la décision d'expulsion.

Les diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable du litige sont demeurées vaines.

EN CONSEQUENCE, LE DEMANDEUR EST BIEN FONDE A S'ADRESSER A JUSTICE POUR :

- Constater l'acquisition de la clause résolutoire et en conséquence prononcer la résiliation du bail concernant les locaux sis
- S'entendre autoriser en conséquence, à faire procéder à votre expulsion, ainsi qu'à celle de tout occupant de votre chef, avec si besoin est le concours de la force publique

Présenté comme déjà tranchée
+ langage peu accessible

Les locataires ont une perception biaisée de l'audience et de ses enjeux

Les témoignages des travailleurs sociaux ainsi que des locataires ont fait ressortir deux préconceptions majeures des locataires :

- **« C'est perdu d'avance » :** Certains locataires ont l'impression qu'ils ne pourront rien faire pour éviter l'expulsion ou que la décision du juge est déjà prise avant l'audience. Ils ne voient pas l'audience comme une occasion d'expliquer leur situation ou de trouver une solution. Cela peut s'expliquer par le fait qu'ils ne comprennent pas l'aspect contradictoire de l'audience et la marge de manœuvre dont dispose le juge.

« Dans 90% des cas, les locataires pensent que c'est perdu d'avance. L'assignation qu'ils reçoivent le leur fait penser. »
Intervenant social, pôle spécialisé de ville

- **« Il ne peut rien m'arriver » :** d'après les intervenants sociaux interrogés, il est courant que les locataires sous-estiment le risque de l'expulsion. Ils s'imaginent que leur situation de vulnérabilité (avoir des enfants, vivre en logement social, être âgé, être handicapé.) sera considérée par le juge en leur faveur. Certains peuvent ainsi de désintéresser de la procédure et ne pas se présenter à l'audience.

« Ils ne vont pas expulser un locataire vieux comme moi. »
Locataire n°9

« Des locataires pensent qu'en France, on n'expulse pas. »
Juriste, entretien en groupe d'ADIL

Quels leviers ?

Informer et sensibiliser les locataires pour améliorer leurs niveaux de connaissance et sentiment « d'auto-efficacité » (Bandura, 1977), c'est à dire leur perception de leur capacité à réaliser un comportement, tel que se présenter à l'audience. Il serait, par exemple, possible de :

- **Apporter des informations chiffrées** aux locataires sur l'augmentation de leurs chances de maintien dans le logement pour les locataires présents à l'audience ;
- **Sensibiliser les locataires à la centralité du concept de « bonne foi » dans la procédure d'expulsion** : les magistrats sont tenus de prendre cette dimension en cours dans leur évaluation de la situation du locataire. Ne pas se présenter à l'audience, en l'absence d'une raison justifiée, peut suggérer la « mauvaise foi » du locataire et porter préjudice à l'évaluation de sa situation.

Ces informations permettraient de clarifier les enjeux de la présence et lever l'ambiguïté sur l'importance de ce comportement. Une révision des courriers et/ou des actes d'huissier pourrait être l'opportunité d'ajouter et faire ressortir, ces informations.

Les locataires ont une perception négative et biaisée de la justice

Les locataires expriment des peurs face à la justice

La peur de l'audience est considérée par les acteurs de terrain interrogés comme l'une des raisons principales d'absentéisme à l'audience. Plusieurs facteurs composent cette peur.

La peur du tribunal :

Le tribunal est un lieu symbolique qui impressionne et fait peur. Les travailleurs sociaux ont rapporté que les locataires peuvent avoir une vision « à l'Américaine » de l'audience (inspirée par des séries télévisées) et s'attendent à se faire pointer du doigt en public par le magistrat. L'aspect public et « à la chaine » de l'audience peut renforcer cette peur et être une source d'angoisse pour certains locataires. Ne pas se présenter représente alors un mécanisme de défense et d'évitement face à ces émotions négatives (Phaf et al. 2014 ; Golman et al., 2017).

Plusieurs travailleurs sociaux et juristes ont également mentionné des confusions entre droit civil et pénal, soulignant que les locataires s'attendent à être traités comme des criminels. Cela amplifie la peur de l'audience, et peut créer un décalage irréconciliable entre l'image d'un criminel et celui que les personnes ont d'elles-mêmes.

« Les locataires ont peur de la justice. »

Magistrat n°1

« Le tribunal, c'est très impressionnant pour les locataires. »

Représentant d'association, association n°2

« [Les locataires] ont l'impression que c'est du pénal, qu'ils vont au tribunal pour une faute grave. [...]. Je dois insister. Émotionnellement, on sent que les personnes ont peur. »

Intervenant social, ADIL n°3

La peur de la confrontation avec le bailleur :

Plusieurs intervenants sociaux et juridiques ont relevé l'appréhension que les locataires peuvent avoir de se confronter au bailleur, une peur retrouvée chez un locataire interrogé. 2 autres locataires ont souligné leur peur d'une confrontation inégale, avec des bailleurs représentés par un avocat alors qu'eux ne le sont pas (un sujet prioritaire pour la Dihal).

La peur de la figure du juge :

D'après les travailleurs sociaux interrogés, les locataires ont parfois des idées préconçues sur le rôle et l'attitude du juge, qui peut être perçu une personne difficilement accessible pour un citoyen « normal ». Le magistrat n'est pas perçu comme une personne à l'écoute des problèmes des individus. Plusieurs travailleurs sociaux ont rapporté essayer de changer cette image.

Les locataires expriment des peurs face à la justice

Mauvaises expériences personnelles du tribunal :

Certains locataires ont vécu des expériences désagréables au tribunal dans le passé et gardent un mauvais souvenir de la justice. Cela peut diminuer leur confiance en la justice et les rend moins susceptibles de se représenter à l'avenir (Kohler-Haussmann, 2020 ; BIT, 2018).

> « J'avais déjà été au tribunal, c'était très théâtral. »
> Locataire n°7

Expérience des pairs : d'après les acteurs interrogés, l'environnement des locataires, des personnes proches (famille, voisins, connaissances, etc.) peuvent relayer des informations concernant des mauvaises expériences avec la procédure d'expulsion ou la justice en général. Ces retours de l'entourage social peuvent augmenter les peurs décrites précédemment et dissuader les locataires de se présenter à l'audience. Les expériences marquantes, relayées par l'entourage ou la presse, peuvent avoir une incidence forte sur la perception d'un comportement, événement et également de la norme parmi ses pairs (« biais de disponibilité », Tversky et Kahneman, 1974, et perception de la « norme sociale » ici, de ne pas se présenter — voir Cooke et al., 2018).

> « Les gens se parlent entre eux dans un quartier. Les ménages qui y sont allés, ça les a oppressés et ils vont en parler. »
> Intervenant social, CAF n°1

Plusieurs leviers pourraient être efficaces pour rassurer les locataires :

Montrer l'audience et le juge, notamment par le biais de supports de communications vidéo, pourrait contribuer à démystifier l'audience et la figure du juge tout en rendant tangible le déroulement d'une audience et ce à quoi un locataire peut s'attendre.

Partager des témoignages de locataires pourrait également lutter contre les fausses informations et idées reçues sur l'audience et les magistrats (BIT, 2014). Ce serait également un moyen de rassurer les locataires en leur montrant que d'autres, même sans avocats, ont pu se défendre face aux bailleurs et ont été écouté par le juge (pour augmenter leur sentiment d'auto-efficacité).

Clarifier le déroulement de l'audience et ce qui est attendu des locataires par les magistrats permettrait à ces derniers de mieux se préparer à l'audience. Ce sont aujourd'hui les travailleurs sociaux et juridiques qui préparent les locataires à l'audience. En termes d'interventions, **un guide de préparation** à l'audience simplifié à destination des locataires pourrait aider les locataires qui ne bénéficient pas d'un tel accompagnement.

Piste d'intervention : accompagner les locataires physiquement à l'audience a été relevé par 3 intervenants sociaux comme très efficace pour les rassurer. C'est une pratique courante pour certains travailleurs sociaux (notamment dans les zones les plus détendues) et semble être très apprécié des locataires. Coûteuse et chronophage, une telle mesure pourrait ne cibler qu'une minorité de locataires très vulnérables qui en bénéficieraient le plus.

Les acteurs de la prévention sont peu équipés pour faire face à cette problématique

L'accompagnement social : un levier essentiel pour favoriser la présence

L'ensemble des acteurs de la prévention interrogés ont souligné le rôle fondamental des intervenants sociaux et accompagnateurs d'associations dans la préparation à l'audience.

D'après une étude du chercheur Dr. Camille François, l'accompagnement social favorise la présence à l'audience, « les ménages ont, toutes choses égales par ailleurs, entre 1,9 et 2,9 fois plus de chances de comparaître devant le·la juge que leurs homologues inconnus de ces mêmes services. » (2020)

Les témoignages recueillis de locataires* font écho à ce constat des professionnels : tous ont souligné l'importance de l'accompagnement dans leur motivation à aller à l'audience et pour les y préparer.

Le déploiement d'équipes mobiles (qui visent à identifier et accompagner des ménages inconnus des services sociaux) financé par la Dihal dans le cadre d'une expérimentation en cours, émane également d'une conviction que l'accompagnement social des ménages est essentiel pour favoriser, au-delà de leur présence, une issue favorable à la procédure.

> « J'aurais laissé courir sans [l'intervenant social], je me serais laissé expulser. »
>
> Locataire n°4

**rappelons toutefois que notre échantillon est constitué uniquement de locataires accompagnés.*

> « C'est madame X qui m'a tout expliqué. Sans elle, je ne serais jamais allé à l'audience. »
>
> Locataire n°5

Un manque de moyens (financiers et humain) qui compromet leur capacité d'action

En dépit de ce rôle important, l'ensemble des acteurs interrogés ont souligné des limitations majeures de moyens (financiers et humains) et de temps qui limitent la capacité d'action des intervenants sociaux et juridiques. Ces témoignages font écho aux constats du rapport Demoulin (2021) et de la Fondation Abbé Pierre (2022).

D'après une représentante d'association, les intervenants sociaux de son territoire quittent fréquemment leurs postes et ne sont pas remplacés, conduisant à une absence totale d'accompagnement pour certains ménages de la part des instances étatiques.

Sur certains territoires, l'accompagnement social semble reposer de façon importante sur les acteurs associatifs, qui ont évoqué un besoin de reconnaissance (notamment pour leur permettre de réaliser certaines démarches qui ne sont possibles actuellement que pour un intervenant social), et de financements.

Les intervenants sociaux manquent de formation et d'outils (1/3)

Au manque de moyens soulignés par les professionnels s'ajoutent des manques de formation, outils, informations et moyens de contact avec les locataires qui limitent davantage la capacité d'action des acteurs de la prévention.

L'ensemble des professionnels interrogés ont souligné un manque de formation systématique à l'audience, et n'avoir reçu qu'une formation partielle sur la procédure d'expulsion locative plus largement. D'après ces acteurs, les formations de travailleur social et de Conseiller en économie sociale et familiale (CESF) ne contiennent que peu d'informations sur le logement et la procédure d'expulsion. L'audience n'y serait pas abordée.

De plus, plusieurs intervenants interrogés et représentants d'associations ont confirmé n'avoir jamais assisté à une audience et avoir des questions sur son déroulement.

« On ne sait pas trop comment se passe l'audience. On ne sait pas si on peut accompagner la personne, notamment s'il y a un problème de compréhension du français ou d'autres difficultés. »
Intervenant social, pôle spécialisé de ville

« Il faudrait outiller au maximum les travailleurs sociaux sur les pratiques des juges et comment ils prennent leur décision. »
Intervenant social, pôle spécialisé de ville

« Les travailleurs sociaux ne connaissent pas bien la procédure et ne conseillent pas toujours bien les personnes. L'importance de l'audience n'est pas du tout couverte dans la formation CESF. »
Représentant d'association, association n°3

Pour l'ensemble de ces acteurs, les informations et les outils dont disposent les intervenants sociaux proviennent majoritairement de leur expérience et à travers des échanges avec leurs pairs. Le niveau d'information et les outils semblent également différer d'un acteur et d'un territoire à un autre.

Ce phénomène est susceptible d'affecter la capacité réelle des intervenants sociaux à sensibiliser les locataires à l'importance de l'audience, mais aussi à diminuer leur sentiment d'auto-efficacité (Lunenburg, 2011), c'est-à-dire de leur perception de leur capacité à agir. Un faible sentiment d'auto-efficacité peut démotiver l'action, et donc conduire certains intervenants sociaux à limiter leur accompagnement à l'audience (dont ils se sentiraient peu capables).

Il engendre également une absence de socle commun pour garantir un niveau de connaissance minimum des intervenants.

Les acteurs de la prévention manquent de formation et d'outils (2/3)

Malgré un grand nombre d'informations sur la procédure d'expulsion accessibles en ligne (site de l'ANIL, ressources de la Fondation Abbé Pierre, chartes de prévention de différents acteurs…), plusieurs acteurs interrogés ont exprimé se sentir désemparés pour préparer les locataires.

> « Ça serait bien d'avoir un schéma, des informations simples à partager avec le locataire. On n'a pas le temps de le faire. »
> Intervenant social, service social n°1

Point de vigilance : plusieurs locataires interrogés ont indiqué que l'intervenant social ou juridique qui les accompagnent leur avait déconseillé d'avoir recours à un avocat, qui serait « inutile » dans leur cas. Certains acteurs interrogés ont également exprimé qu'un avocat n'était pas toujours pertinent pour les ménages.

Bien que la représentation par un avocat soit hors champ de ces travaux, il s'agit d'un enjeu prioritaire souligné par la Dihal de sensibilisation auprès et de montée en compétence des intervenants sociaux. Les outils et formations mentionnés pourraient appuyer ces efforts, en complément de la diffusion du Diagnostic Social et Financier unique, qui souligne l'importance de l'accompagnement d'un avocat à l'audience.

Il existe de nombreuses ressources sur la procédure. Le guide de la Fondation Abbé Pierre, ou encore le site internet de l'Agence Nationale d'Information sur le Logement qui contient de nombreuses informations.

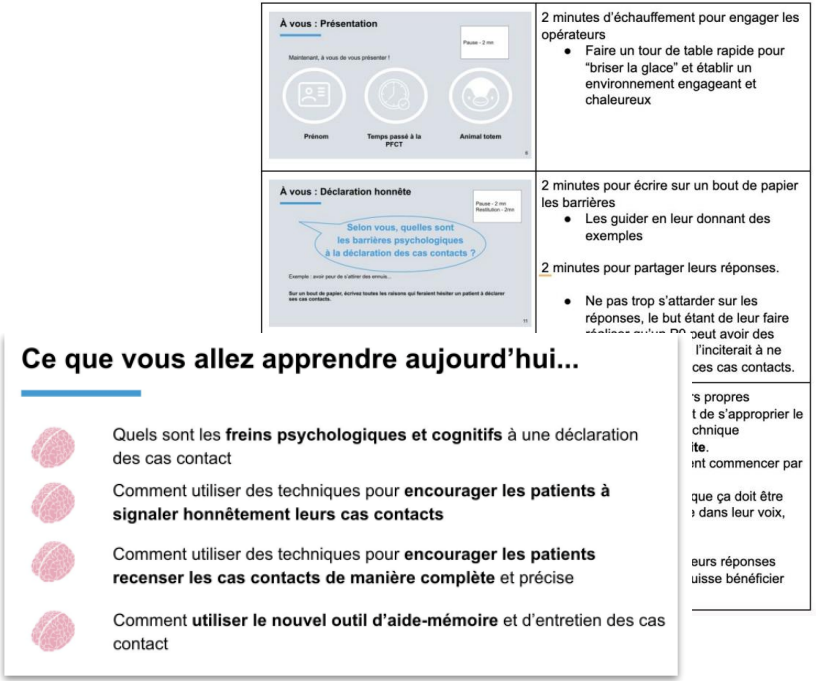
Les intervenants sociaux manquent de formation et d'outils (3/3)

Piste d'intervention : développer, tester et déployer des formations pour les intervenants sociaux. Ces formations pourraient inclure :

- Des visites au tribunal et assistance à des audiences
  - plusieurs intervenants interrogés ont souligné l'utilité d'avoir vu le déroulement de l'audience et ses modalités pratiques pour préparer au mieux les locataires (sur le temps d'attente, les consignes de sécurité…)
- Des tutorats pour les nouvelles recrues pour favoriser l'échange de bonnes pratiques, créer une norme sociale sur la qualité de l'accompagnement et développer leur sentiment d'auto-efficacité
- Des retours personnalisés sur la préparation à l'audience faite par les intervenants sociaux, après un jeu de rôle par exemple.

Piste d'intervention : développer un « kit » de préparation à l'audience, qui pourrait notamment regrouper :

- Un schéma récapitulatif de la procédure
- Des conseils de préparation à l'audience (ex : co-écrire avec le locataire une note pour le juge qui explique sa situation), qui pourraient prendre la forme de témoignages de pairs (ce qui permet de rendre les conseils plus tangibles et accessibles en soulignant que d'autres « comme nous » les ont appliqués (BIT, 2014)
- Des informations chiffrées sur l'audience, l'impact de la présence (et de la représentation par un avocat, voir la page précédente)
- Des argumentaires, pour aider les intervenants sociaux à convaincre les locataires à se rendre à l'audience.



Extrait de la formation développée par le BIT et la DITP pour aider les traceurs de l'Assurance maladie à mieux récupérer les cas contacts de malades du Covid-19.

Les acteurs manquent de moyens de contact avec les locataires

L'ensemble des acteurs interrogés déplorent des difficultés à contacter et mobiliser certains ménages dans le cadre d'une procédure d'expulsion locative. Notamment, pour ces acteurs, un manque d'informations sur les locataires (exacerbé par des contraintes matérielles) les contraint à se cantonner à l'envoi de courriers pour tenter de contacter les locataires (Adil de la Réunion, 2021).

L'absence d'informations systématisées sur les coordonnées des locataires est d'autant plus problématique que plusieurs intervenants juridiques d'ADIL et directeurs d'ADIL qui arrivent à obtenir les adresses mail et les numéros de téléphone des locataires (en les demandant au bailleur) ont indiqué que ces canaux de communication « fonctionnent bien ».

Point de vigilance : le manque d'informations systématisées sur les coordonnées des locataires limite également le type d'intervention comportemental qui pourrait être déployé pour inciter les locataires à se présenter à l'audience.

Alors que certains acteurs (CAF, associations, ADIL et certaines équipes mobiles) peuvent avoir ces informations, leur registres excluent les locataires non suivis par leurs services. Ceux-ci représentent pourtant une cible essentielle de ce type d'intervention, puisqu'ils ne bénéficient pas déjà d'un accompagnement social.

De plus, l'absence de données nationales sur les ménages et leur situation, rend impossible une estimation de la part de ces ménages qui est connue de ces services, suivis par un acteur et ceux qui demeurent inconnus.

À terme, les CCAPEX pourraient jouer un rôle central de récolte et diffusion des informations des locataires aux acteurs de la prévention. Attention toutefois à rationaliser les prises de contact avec les ménages afin de maximiser le potentiel d'impact de chaque communication et éviter de surcharger les ménages, déjà susceptibles de faire face à une lourde charge cognitive.

> « Il faudrait que la CCAPEX aient les numéros de téléphone des locataires et qu'elle les contacte avant l'audience. »
> Représentant, ADIL n°3

Dans ce contexte, promouvoir le déploiement d'équipes mobiles pour atteindre les ménages qui ne répondent pas aux courriers (et, éventuellement, aux autres prises de contact), paraît essentiel, comme le soulignent plusieurs directeurs d'ADIL et représentants d'associations. Ces dispositifs semblent particulièrement importants pour favoriser un accompagnement le plus en amont possible de la procédure.

Rendre la sensibilisation à l'audience une des missions clés des équipes mobiles : les équipes mobiles sont souvent constituées ou appuyées par des prestataires. Certaines ADIL ont indiqué que la sensibilisation à l'audience devrait être intégrée comme une responsabilité de l'équipe mobile dans l'appel d'offre.

Les acteurs de la prévention manquent de données sur les locataires

Les professionnels de la prévention des expulsions font face à un dernier type de difficulté : l'absence de données systématisées sur les locataires et l'évolution de leur situation.

Comme noté page 11, la prévention des expulsions est mise à mal par un manque de données statistiques à l'échelle nationale, mais aussi par un manque de cohérence sur le contenu, modes et fréquences de collecte de données d'un acteur et d'un territoire à un autre.

Ces difficultés semblent elles-mêmes être le résultat d'un manque de coordination entre les différents acteurs (commissaires de justice, greffiers, préfectures, bailleurs sociaux, ADIL, conseils départementaux…) qui empêche un partage de données systématique.

Les acteurs interrogés ont également exprimé un désemparement par rapport au suivi des dossiers de locataires et regretté que les outils nationaux (Exploc) ne leur permettent pas de faire, à leur sens, un suivi adéquat des locataires. Nombre d'entre eux ont développé leurs propres outils, leur permettant de suivre en interne les locataires, mais entraînant une gestion des dossiers « en silo » plutôt qu'une coordination efficace entre acteurs.

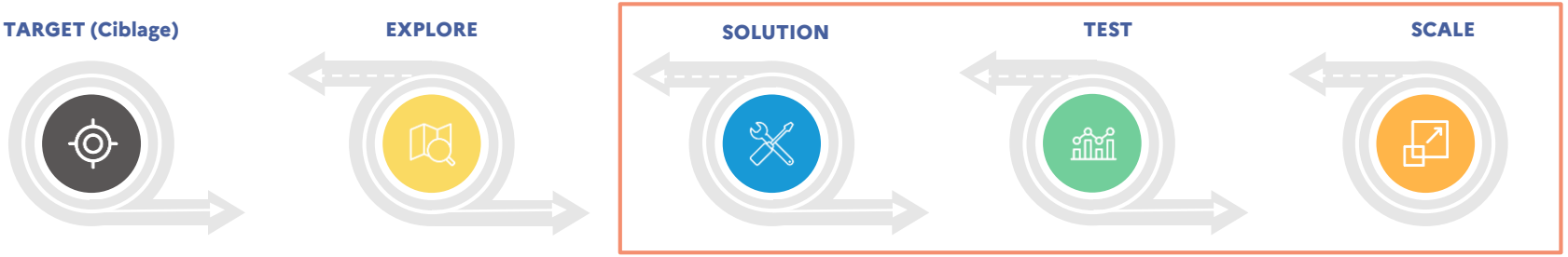
Les CCAPEX visent à apporter une plus grande coordination entre les acteurs d'un territoire, mais semblent elles-mêmes souffrir d'une asymétrie dans l'information qui leur parvient.

« Nos secrétariats CCAPEX ne reçoivent même pas les jugements. »
Intervenant social, pôle spécialisé de ville

« On n'a pas de données pour savoir si un entretien pour le DSF a bien été proposé et par quel biais, si le courrier simple [de rappel de l'audience] est bien envoyé… et on n'a aucune statistique nationale sur les expulsions depuis 2019 »
Intervenant social, pôle spécialisé de ville

Prochaines étapes

Aperçu des prochaines étapes



- Définir les objectifs et contours du projet
- Identifier des mesures de résultat

- Explorer le contexte en profondeur
- Identifier les barrières empêchant le comportement désiré et les leviers qui pourraient être exploités

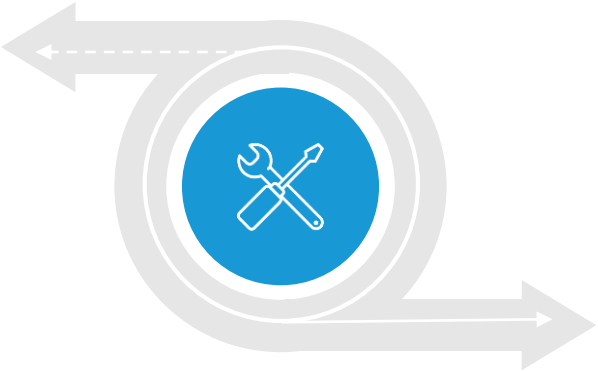
- Longue liste de solutions
- **Ateliers de co-conception**
- **Sélection d'une ou plusieurs solutions à tester**
- **Prototypage et tests usagers**

- **Évaluation rigoureuse de l'effet des solutions choisies**
- **Recommandations d'adaptations ou de mise à l'échelle**

- **Mettre à l'échelle les interventions qui ont eu un impact positif sur le comportement cible**

Phase de solution

SOLUTION



La recherche réalisée a permis d’identifier des leviers potentiels d’action et d'établir une première liste d'interventions potentielles pour encourager la présence à l'audience.

Ce rapport marque le début d'une phase de solution, dont l'objectif est de **sélectionner une intervention à développer et tester dans le cadre de ce projet.**

Une évaluation préliminaire de l'impact potentiel et de la faisabilité de mise en œuvre de ces interventions dans le cadre de ce projet a permis d'identifier certaines interventions qui semblent particulièrement prometteuses.

Celles-ci se déclinent en 2 catégories :

- Les interventions pour améliorer la communication auprès des locataires
- Les interventions pour former et outiller les professionnels

Les pages suivantes présentent ces pistes.

Pistes pour améliorer la communication auprès des locataires

S'appuyer sur d'autres canaux de communication pour transmettre les informations à des moments clés

Logique comportementale : les SMS et les appels téléphoniques peuvent permettre d'atteindre les locataires à des points clés de la procédure, leur rappeler l'audience et son importance, ce qui est attendu d'eux, ainsi qu'une personnalisation des communication — autant de leviers prometteurs pour encourager la présence. Ces canaux, et les appels particulièrement, peuvent également engendrer une dynamique de « réciprocité » (voir page 19), en montrant aux locataires qu'une personne se soucie personnellement de leur présence.

Barrières levées par cette intervention :

- Les locataires ont des difficultés d'organisation et de planification
- Les locataires n'ouvrent pas (toujours) les courriers
- Les locataires ont une perception biaisée de l'audience et de ses enjeux

Partenaires potentiels pour la mettre en œuvre :

- Des CAF partenaires pourraient envoyer des SMS à leurs allocataires (ce qui exclurait de l'intervention les locataires non-allocataires CAF, dont la proportion relative est inconnue)
- A termes, les intervenants sociaux/juridiques pourraient envoyer des SMS, mais ils n'ont à présent pas les numéros de téléphone de manière systématique
- Des intervenants sociaux, des équipes mobiles et/ou des bénévoles d'association pourraient appeler les locataires

Impact potentiel : élevé (à condition d'avoir les numéros) — l'envoi de SMS a été efficace pour encourager un comportement cible dans une multitude de contextes, dont la présence à l'audience de comparants (voir page 23).

Dans une étude menée par le BIT au Royaume-Uni, informer les patients du coût pour la sécurité sociale des rendez-vous hospitaliers manqués a permis de réduire l'absentéisme de 3 points (de 11% à 8%) (Hallsworth et al. 2015).

Simplifier les actes d'huissier, notamment l'assignation

Logique comportementale : les actes d'huissier ponctuent les étapes de la procédure. Les rendre les plus clairs possibles pour les locataires et en faire des vecteurs de sensibilisation (notamment en soulignant l'importance de l'audience et en clarifiant ce qui s'y joue) paraît essentiel.

Barrières levées par cette intervention :

- Les locataires ne comprennent pas (toujours) l'information
- Les locataires ont une perception biaisée de l'audience et de ses enjeux
- Les locataires ont une perception négative de la justice

Partenaires potentiels pour la mettre en œuvre :

- Chambre Nationale des commissaires de justice
- Ministère de la Justice
- Chambres départementales des commissaires de justice

Impact potentiel : élevé - dans une étude réalisée en Nouvelle-Zélande, la simplification d'un avis de mise en liberté provisoire, pour rendre les information plus saillantes, a conduit à une augmentation de 4 points de pourcentage (de 84 à 88%) de la présence à l'audience des assignés (BIT, 2014). La création/révision d courriers qui déploient des leviers comportementaux a été hautement efficace dans une multitude d'autres contextes (BIT, 2019).

Le commandement visant la clause résolutoire étant régulier tant sur le fond que sur la forme et ce conformément à l'article 24 de la loi du 06 juillet 1989.

Les diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable du litige sont demeurées vaines.

EN CONSEQUENCE, LE DEMANDEUR EST BIEN FONDE A S'ADRESSER A JUSTICE POUR :

- Constater l'acquisition de la clause résolutoire et en conséquence prononcer la résiliation du bail concernant les locaux sis
- S'entendre autoriser en conséquence, à faire procéder à votre expulsion, ainsi qu'à celle de tout occupant de votre chef, avec si besoin est le concours de la force publique
- Ordonner le transport et/ou la séquestration des meubles et objets mobiliers garnissant les lieux loués conformément aux articles R.411-1 à R.442-1 du Code des procédures civiles d'exécution
- Vous condamner au paiement de la somme de outre les loyers et charges ou indemnités d'occupation dues au jour de l'audience, avec intérêts de droit à compter du 05 novembre 2020 conformément aux articles 1709,1728, et 1231-6 du code civil
- Vous condamner au paiement de la somme dix pourcent au titre de la clause pénale avec intérêts au taux légal à compter de la décision intervenir
- Dire que le dépôt de garantie versé lors de l'entrée dans les lieux restera acquis au demandeur
- Vous condamner au paiement d'une indemnité d'occupation mensuelle, fixée au montant actuel du loyer et des charges jusqu'à la libération effective des lieux
- Compte tenu des frais irrépétibles engagés, vous condamner au paiement de la somme de 500.00 euros au titre de l'article 700 du CPC, ainsi qu'aux entiers dépens de la présente instance et de ses suites

Références juridiques difficiles à comprendre et intimidantes

Formulations complexes

Présentation de l'audience comme la constatation d'une condamnation

Extrait d'une assignation. Source : Dihal.

Modifier les courriers envoyés aux locataires, comme le courrier distribué conjointement à l'assignation

Logique comportementale : les commissaires de justice sont tenus, depuis 2017, de déposer conjointement à l'assignation (et ce même si l'assignation ne peut pas être délivrée, en l'absence du locataire, par exemple) une lettre en pli simple. Celle-ci rappelle la date et l'heure de l'audience et souligne l'importance de se présenter. Modifier ce courrier, sur la base des principes clés des sciences comportementales pour la simplification administrative, pourrait permettre de rendre l'information plus saillante et attrayante pour le locataire et de la rendre plus accessible.

Barrières levées par cette intervention :

- Les locataires ne comprennent pas (toujours) l'information
- Les locataires ont une perception biaisée de l'audience et de ses enjeux
- Les locataires reçoivent trop d'informations, de trop d'acteurs différents

Partenaires potentiels pour la mettre en œuvre :

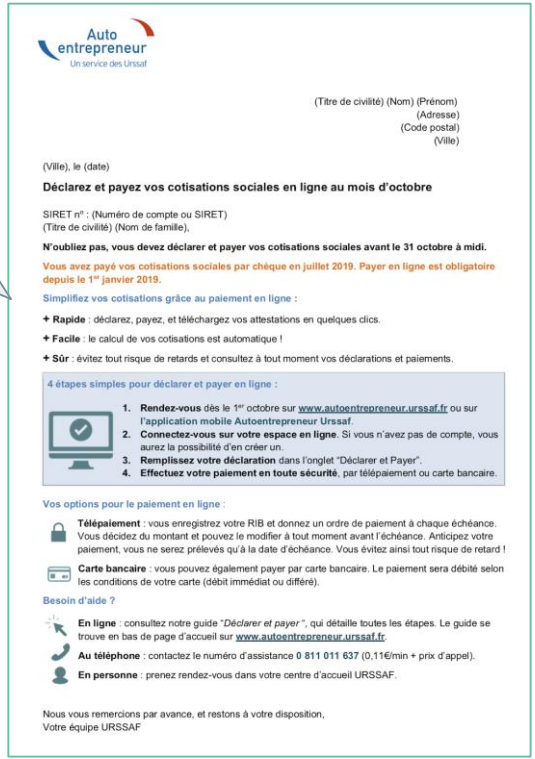
- 1 chambre départementale d'huissier, pour délivrer le courrier en même temps que l'assignation (ou un autre acteur, s'il s'agit d'un autre courrier)
- 1 ADIL, pour recevoir les appels de locataires

Impact potentiel : élevé - la création/révision de courriers qui déploient des leviers comportementaux a été hautement efficace dans une multitude de contextes (BIT, 2014 ; BIT, 2019).

« Vous avez payé vos cotisations sociales par chèque en juillet 2019. Payer en ligne est obligatoire depuis le 1er janvier 2019. »

Le BIT et la DITP ont travaillé avec l'Agence Centrale des Organismes de Sécurité sociale (ACOSS) pour encourager les autoentrepreneurs à régler leurs cotisations en ligne.

Le nouveau courrier, qui contient des conseils actionnables, un pas-à-pas pratique, ainsi que des modes de contact simplifiés, a permis d'augmenter de 30 % les taux de dématérialisation par rapport au groupe n'ayant rien reçu.



Auto entrepreneur
Un service des Urssaf

(Titre de civilité) (Nom) (Prénom)
(Adresse)
(Code postal)
(Ville)

(Ville), le (date)

Déclarez et payez vos cotisations sociales en ligne au mois d'octobre

SIRET n° : (Numéro de compte ou SIRET)
(Titre de civilité) (Nom de famille),

N'oubliez pas, vous devez déclarer et payer vos cotisations sociales avant le 31 octobre à midi.

Vous avez payé vos cotisations sociales par chèque en juillet 2019. Payer en ligne est obligatoire depuis le 1er janvier 2019.

Simplifiez vos cotisations grâce au paiement en ligne :

+ **Rapide** : déclarez, payez, et téléchargez vos attestations en quelques clics.
+ **Facile** : le calcul de vos cotisations est automatique !
+ **Sûr** : évitez tout risque de retards et consultez à tout moment vos déclarations et paiements.

4 étapes simples pour déclarer et payer en ligne :

1. **Rendez-vous** dès le 1er octobre sur www.autoentrepreneur.urssaf.fr ou sur l'application mobile Autoentrepreneur Urssaf.
2. **Connectez-vous sur votre espace en ligne**. Si vous n'avez pas de compte, vous aurez la possibilité d'en créer un.
3. **Remplissez votre déclaration** dans l'onglet "Déclarer et Payer".
4. **Effectuez votre paiement en toute sécurité**, par télépaiement ou carte bancaire.

Vos options pour le paiement en ligne :

Télépaiement : vous enregistrez votre RIB et donnez un ordre de paiement à chaque échéance. Vous décidez du montant et pouvez le modifier à tout moment avant l'échéance. Anticipez votre paiement, vous ne serez prélevés qu'à la date d'échéance. Vous évitez ainsi tout risque de retard !

Carte bancaire : vous pouvez également payer par carte bancaire. Le paiement sera débité selon les conditions de votre carte (débit immédiat ou différé).

Besoin d'aide ?

En ligne : consultez notre guide "*Déclarer et payer*", qui détaille toutes les étapes. Le guide se trouve en bas de page d'accueil sur www.autoentrepreneur.urssaf.fr.

Au téléphone : contactez le numéro d'assistance 0 811 011 637 (0,11€/min + prix d'appel).

En personne : prenez rendez-vous dans votre centre d'accueil URSSAF.

Nous vous remercions par avance, et restons à votre disposition,
Votre équipe URSSAF

Mobiliser et outiller les commissaires de justice

Logique comportementale : repenser le rôle des commissaires de justice plus positivement, pour sensibiliser les locataires et les informer de l'audience, pourrait permettre de sensibiliser les locataires à un moment opportun et de s'appuyer sur un messager potentiellement influent pour les locataires (les commissaires de justice représentant la loi).

Barrières levées par cette intervention :

- Les locataires reçoivent trop d'informations, par trop d'acteurs différents (non identifiés)
- Les locataires ne reçoivent pas (toujours) l'information
- Les locataires n'ouvrent pas (toujours) les courriers
- Les locataires ne comprennent pas (toujours) l'information
- Les locataires ont une perception biaisée de l'audience et de ses enjeux

Partenaires potentiels pour la mettre en œuvre :

- Chambre Nationale des commissaires de justice
- Chambres départementales de commissaires de justice et études volontaires pour créer (et tester) les outils
- ministère de la Justice

Impact potentiel : incertain — l'importance du choix du messager sur la réceptivité d'une audience à un message est largement établie dans la littérature comportementale (Wilson et Sherrell, 1993 ; Cabinet Office et Institute for Government, 2010). S'appuyer sur les commissaires de justice permettrait également de répondre à certains enjeux d'accès à et compréhension de l'information (en évitant le format papier et favorisant un échange oral). Nous n'avons cependant pas connaissance d'études ayant mobilisé les commissaires de justice comme messagers : ceux-ci ayant une forte association avec la loi et une réputation parfois négative (voir page 26), il est possible que les locataires ne soient pas réceptifs à leurs messages.

Point d'attention : le rôle des commissaires de justice est encadré par le Code pénal. Repenser le rôle des commissaires de justice demanderait donc des changements réglementaires, qui sont hors champ de ce projet. Dans le cadre de ce projet, seul un « pilote » avec une chambre d'huissier et des études volontaires pour expérimenter une formation et/ou développement d'outils pour aider les commissaires de justice à sensibiliser les locataires serait envisageable.

Créer un nouveau support de communication sur l'audience

Logique comportementale : les locataires reçoivent de nombreuses communications écrites. Un autre format de communication pourrait être utile pour sensibiliser les locataires à l'audience. Par exemple, une vidéo pourrait 1) permettre aux locataires de mieux visualiser l'audience et moins craindre le juge et le tribunal (en les montrant) 2) d'entendre des témoignages de pairs et/ou des conseils de professionnels (intervenants sociaux) et, de 3) contourner, au moins partiellement, la barrière de la langue (les hébergeurs de vidéos proposent des sous-titres automatiques en plusieurs langues) et difficultés de lecture (messages imagés et oraux plutôt qu'écrits)

Barrières levées par cette intervention :

- Les locataires ne comprennent pas (toujours) l'information
- Les locataires ont une perception biaisée de l'audience et de ses enjeux
- Les locataires ont une perception négative de la justice
- Les locataires n'ouvrent pas les courriers (en fonction de comment ce support leur est communiqué)

Partenaires potentiels pour la mettre en œuvre :

- 1 ou des études de commissaires de justice volontaires, pour diffuser le nouveau support, en même temps que l'assignation
- 1 ADIL, pour recevoir et aiguiller les locataires mobilisés

Impact potentiel : élevé, sous certaines conditions. La création de supports de communication dont le format est adapté à l'audience peut être efficace et le format vidéo a déjà permis de motiver des changements de comportement (BIT, 2021 ; BIT, 2021). Cependant, il serait nécessaire de concerter des professionnels de terrain (intervenants sociaux et associations, notamment), pour comprendre la pertinence de cette proposition dans le contexte de l'expulsion locative (la vidéo, que nous envisageons conçue pour un smartphone, est-elle un format adapté ? Quels sont les risques d'exclusion numérique pour cette population ?, etc.)

Le déploiement d'une vidéo auprès de 6000 intervenants sanitaires au Bangladesh a permis d'augmenter leur compréhension des conseils à donner aux patients atteints de la Covid-19 et d'augmenter de 13% leur confiance rapportée sur leur capacité à aider leur communauté à combattre la pandémie (BIT, 2021).

Créer un guide de préparation à l'audience

Logique comportementale : un guide, court et facile à comprendre, pourrait permettre aux locataires de s'organiser et planifier leur présence, mais aussi d'améliorer 1) la capacité des locataires à se préparer ; 2) leur compréhension de l'audience et 3) leur sentiment d'auto-efficacité, c'est-à-dire leur confiance en leur propre capacité à se préparer et se rendre à l'audience.

Barrières levées par cette intervention :

- Les locataires ont une perception biaisée de l'audience et de ses enjeux
- Les locataires ont des difficultés d'organisation et de planification
- Les locataires ont une perception négative de la justice

Partenaires potentiels pour la mettre en œuvre :

- ADIL et/ou conseils départementaux et/ou préfectures et/ou associations pour promouvoir et diffuser le guide
- Intervenants sociaux et juridiques pour développer, tester et diffuser le guide

Impact potentiel : moyen — il existe déjà de nombreuses ressources en ligne pour comprendre et préparer l'audience (notamment, le guide étape par étape de la Fondation Abbé Pierre et le site internet de l'ANIL). Pour être efficace, celui-ci devrait être synthétique, facile à comprendre et inclure des conseils facilement actionnables. La question du format et du canal de diffusion de ce guide serait centrale pour optimiser son impact potentiel.

Page de couverture du guide interactif en ligne de la Drihl d'Île-de-France : comprendre et agir face à la procédure d'expulsion.

Pistes pour former et outiller les intervenants sociaux et juridiques

Développer une formation pour les professionnels

Logique comportementale : une formation, développée avec des experts de terrain et informée par les sciences comportementales, pourrait permettre :

- D'accroître le niveau de compétence réelle des professionnels sur l'audience
- D'accroître leur sentiment d'auto-efficacité
- D'améliorer, indirectement, les connaissances des locataires

Barrières levées par cette intervention :

- Les intervenants sociaux manquent de formation et d'outils
- Les locataires ont une perception biaisée de l'audience et de ses enjeux

Partenaires potentiels pour la mettre en œuvre :

- ADIL et/ou conseils départementaux et/ou préfectures et/ou associations pour contribuer à la formation et permettre à leurs employés d'y participer

Impact potentiel : moyen — ce type d'intervention est coûteux et difficile à déployer à l'échelle (nécessite des formateurs et de libérer du temps des intervenants pour participer). Il faudrait également s'assurer de l'acceptabilité de ce type d'interventions auprès des intervenants, qui pourraient voir ce kit comme une remise en cause de leur compétence. Le format de la formation (en personne ou en ligne), serait également à considérer avec attention pour maximiser son potentiel d'impact.

Exemple de la formation en ligne de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), « LIVES », qui apporte un cadre pour aider les professionnels de santé à mener un dépistage de violences sexuelles. Source : OMS

Créer un « kit » de préparation à l'audience pour les professionnels

Logique comportementale : un kit de préparation à l'audience, qui regrouperait des outils et informations clés pour aider les professionnels à sensibiliser et accompagner les locataires, pourrait permettre :

- D'accroître le niveau de compétence réelle des professionnels sur l'audience
- D'accroître leur sentiment d'auto-efficacité
- D'améliorer, indirectement, les connaissances des locataires

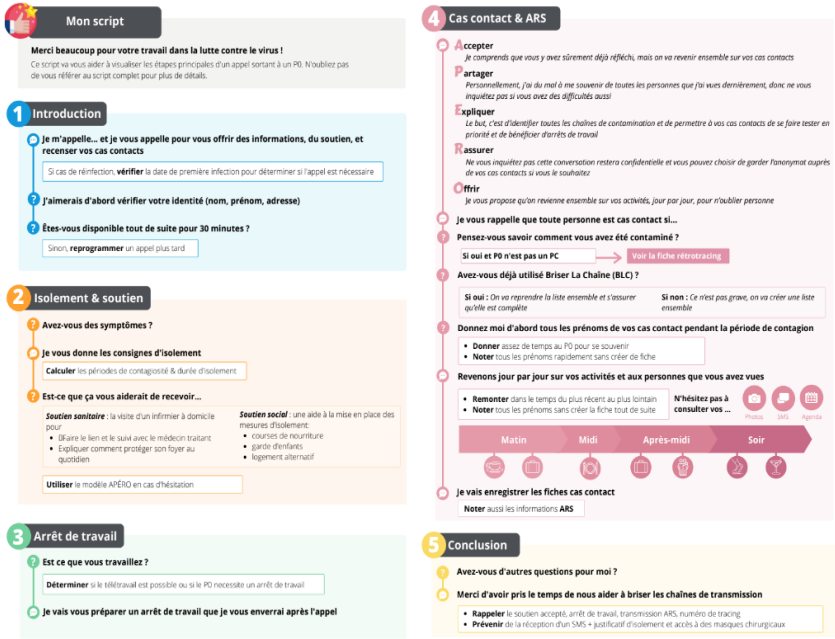
Barrières levées par cette intervention :

- Les intervenants sociaux manquent de formation et d'outils
- Les locataires ont une perception biaisée de l'audience et de ses enjeux

Partenaires potentiels pour la mettre en œuvre :

- ADIL et/ou conseils départementaux et/ou préfectures et/ou associations pour promouvoir et diffuser le guide auprès de leurs intervenants

Impact potentiel : moyen — pour être efficace, ce type d'intervention devrait être accompagné d'une mobilisation importante de la part des structures et leurs dirigeants, et managers. Ceux-ci doivent soutenir son déploiement, promouvoir le guide et donner le temps et l'espace aux intervenants pour se saisir du guide. Comme pour la formation, il faudrait également s'assurer de l'acceptabilité de ce type d'interventions auprès des intervenants.



Exemple de guide de conversation informé par les sciences comportementales — aide à l'identification par les traceurs de l'Assurance maladie des cas contact Covid-19 (guide développé par le BIT et la DITP pour l'Assurance maladie ; travaux non publiés).

Références

3e plan d'actions interministériel d'aide à la sortie de crise en matière de prévention des expulsions locatives (2021-2022)

ADIL de l'Oise, 2018, Les décisions d'expulsion pour cause d'impayé rendues par les tribunaux dans l'Oise en 2018,

ADIL de la Réunion, 2021, Pourquoi en est-on arrivé à l'expulsion ?

ADIL du Gard, 2018, Retours sur une expérimentation : L'Accompagnement Personnalisé dans la Prévention des Expulsions Locatives (APPEL 30)

ANIL, procédure devant le tribunal des contentieux de protection : les étapes, siteweb de l'ANIL.

Axelrod, R., 1984, The evolution of cooperation

Bandura, A., 1977, Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change

Behavioral Insights Unit, 2018, Improving domestic violence court attendance

Behavioural Insights Team, 2014, EAST: Four simple ways to apply behavioural insights

Behavioural Insights Team, 2015, Update Report 2013-2015

Behavioural Insights Team, 2020, Appliquer les sciences comportemetnales pour encourager les paiements dématérialisés

Behavioural Insights Team, 2021, Increasing court attendance in New Zealand with behavioural science

Behavioural Insights Team, 2021, Tackling Covid with videos in Bangladesh: three practical ways to apply behavioural insights to edutainment.

Behavioural Insights Team, 2021, The power of TV: nudging viewers to decarbonise their lifestyles - an evidence-based guide for broadcasters.

Cooke et al, 2018, Using Behavioral Science to Improve Criminal Justice Outcomes

Direction régionale et interdépartemetale de l'hébergement et du logement, préfet de la région d'île-de-France, 2019. Comprendre et agir face à la procédure d'expulsion.

Dolan, Paul, Hallsworth, Michael, Halpern, David, King, Dominic and Vlaev, Ivo, 2010, MINDSPACE: Influencing behaviour through public policy

Fondation Abbé Pierre et la FEANTSA, 2022, 7e Regard sur le mal-logement en Europe

Fondation Abbé Pierre, 2019, Rapport annuel sur "L'État du mal-logement" en France

Fondation Abbé Pierre, Guide de prévention des expulsions locatives pour impayés, 2018.

Fondation Abbé Pierre, Les expulsions locatives en infographie

Fox & Tversky, 1995, Ambiguity Aversion and Comparative Ignorance

François Camille, 2020, Déférer au tribunal. Les figures imposées de la défense des locataires au tribunal des expulsions

Références

G. Loewenstein, 1996, Out of Control: Visceral Influences on Behavior

Gneezy et Aldo, 2000, A Fine is a Price

Golman, Russell, David Hagmann, and George Loewenstein, 2017, Information Avoidance,

Hallsworth M, Berry D, Sanders M, Sallis A, King D, Vlaev I, et al., 2015, Stating Appointment Costs in SMS Reminders Reduces Missed Hospital Appointments: Findings from Two Randomised Controlled Trials.

I. Kohler-Hausmann, 2020, Nudging people to court

Instruction du 22 mars 2017, relative à la mise en œuvre du plan interministériel pour la prévention des expulsions locatives.

Irish Revenue, 2013, Survey of Small and Medium Sized Business Customers

Johannes, and Ernst Fehr, 2014, On the Psychology of Poverty, Haushofer

Mani et al, 2013, Poverty Impedes Cognitive Function

Ministère de la justice, 2019, Infostat Justice,

Mullainathan, S., & Shafir, E., 2013, Scarcity: Why having too little means so much

Natalia et Ho, 2020, Behavioral Biases and Legal Compliance: A Field Experiment

Nicolas DÉMOULIN, 2020, Prévenir les expulsions locatives tout en protégeant les propriétaires et anticiper les conséquences de la crise sanitaire (Covid-19),

Pan-American Health Organization and World Health Organization, 2022. LIVES : new video series to strengthen health system responses to violence against women, site web de l'Organisation mondiale de la Santé.

Phaf R. Hans, Mohr Sören E., Rotteveel Mark, Wicherts Jelte, 2017, Approach, avoidance, and affect: a meta-analysis of approach-avoidance tendencies in manual reaction time tasks

Porcelli, Anthony J, and Mauricio R Delgado., 2017, Stress and Decision Making: Effects on Valuation, Learning, and Risk-Taking

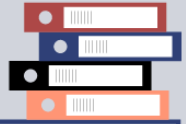
RM Piech, MT Pastorino and DH Zald, 2010, Al I saw was the cake : hunger effects on attentional captuyre by visual food cues

Shah, Mullainathan and Shafir, 2012, Some consequences of having too little

Tversky, A., & Kahneman, D., 1974, Judgment under uncertainty: Heuristics and biases

Wilson, E.J., Sherrell, D.L., 1993, Source effects in communication and persuasion research: A meta-analysis of effect size.

MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES
Liberté
Égalité
Fraternité



Ce rapport a été réalisé par de la
Direction interministérielle de la transformation publique
et le Behavioral Insights Team

www.modernisation.gouv.fr

Janvier 2023