

Silène  
17, Rue Pierre Mendès France - 44602 - ST-NAZAIRE

RECU EN PREFECTURE

Le 27 juin 2025

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS N°003342

VIA DOTELEC - FAST Actes

**CONSEIL D'ADMINISTRATION DE SILENE EN DATE  
DU JEUDI 19 JUIN 2025**

Information n°	
7	BILAN DES IMPAYES 2024

L'An deux mille vingt cinq, le dix-neuf juin, à 14 heures, s'est réuni le Conseil d'Administration, en salle Brière à la Carène - Place Pierre Semard - Bâtiment C - 3e étage à Saint-Nazaire, sous la présidence de Monsieur Xavier PERRIN, Président.

**ADMINISTRATEURS PRESENTS :**

M. Xavier PERRIN, Mme Pascale HASSANE, Mme Dominique TRIGODET, M. Jean-Pierre TARAUD, Mme ELIANE VALLEE, M. Alain LE PAPE, M. Philippe LEROUX, Mme Marie-Claire JOUBERT, M. Nicolas PALLIER, M. Dragan JONOVIC, M. Gérard MALCAVAT, Mme Annie ROBERT, Mme Chrystelle SORIN, M. Pierre LE COCQ, M. Didier RIALLAND, M. Jean-Pierre CRESPIN, M. PATRICK LAMOOT

**POUVOIRS :**

Mme Céline GIRARD donne pouvoir à M. Alain LE PAPE, M. Franck HERVY donne pouvoir à M. Xavier PERRIN, Mme Michèle QUELLARD donne pouvoir à Mme Dominique TRIGODET, Mme Ghislaine HERVOCHE donne pouvoir à M. Xavier PERRIN

**ADMINISTRATEURS ABSENTS EXCUSES :**

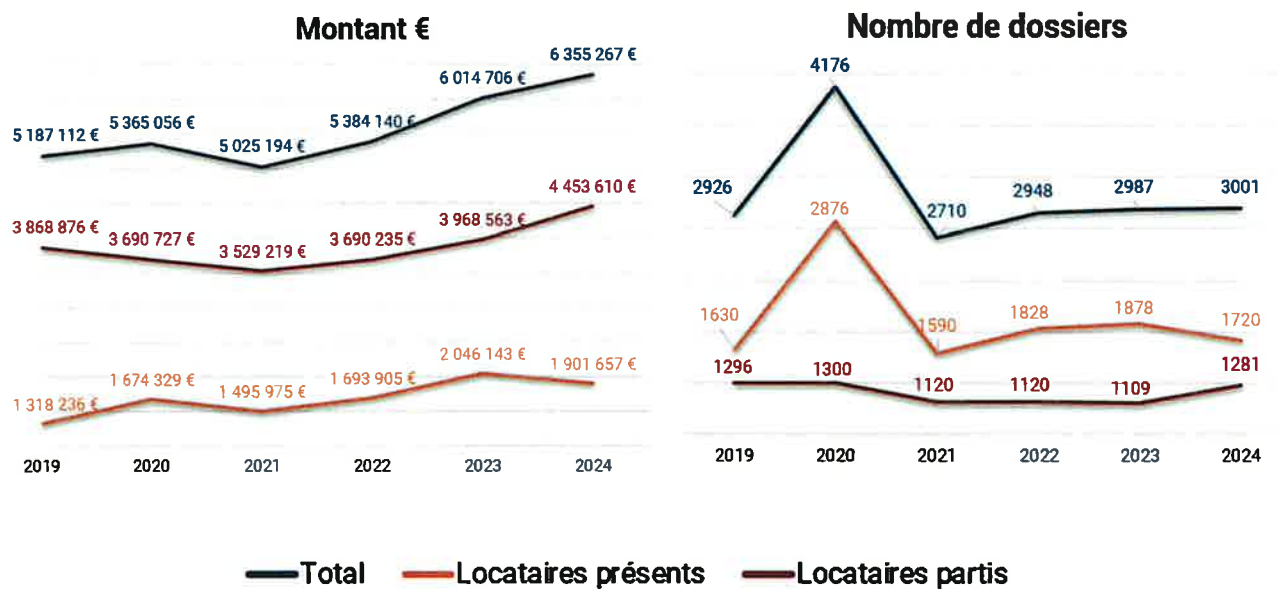
M. Claude AUFORT, Mme Valérie GAUTHIER  
M. Laurent DAUDIN – Secrétaire du CSE

**ASSISTAIENT A LA REUNION :**

Madame Sandrine WILLIAMSON, Directrice Générale,  
Monsieur Franck GOURDEL, Directeur Offre Nouvelle,  
Madame Christelle OLIVIER, Directrice Clientèle,  
Monsieur Pierre HELFER, Directeur Administratif et Financier,  
Madame Carole VILBOUX, Secrétaire Générale,  
Monsieur Jean HOUSSET, Directeur de la Valorisation du Patrimoine,  
Monsieur Olivier CORALLO, Chargé de projets transversaux,

Pour l'année 2024, un état des impayés et des expulsions 2024 est présenté en séance.

L'évolution de l'impayé sur les 6 dernières années

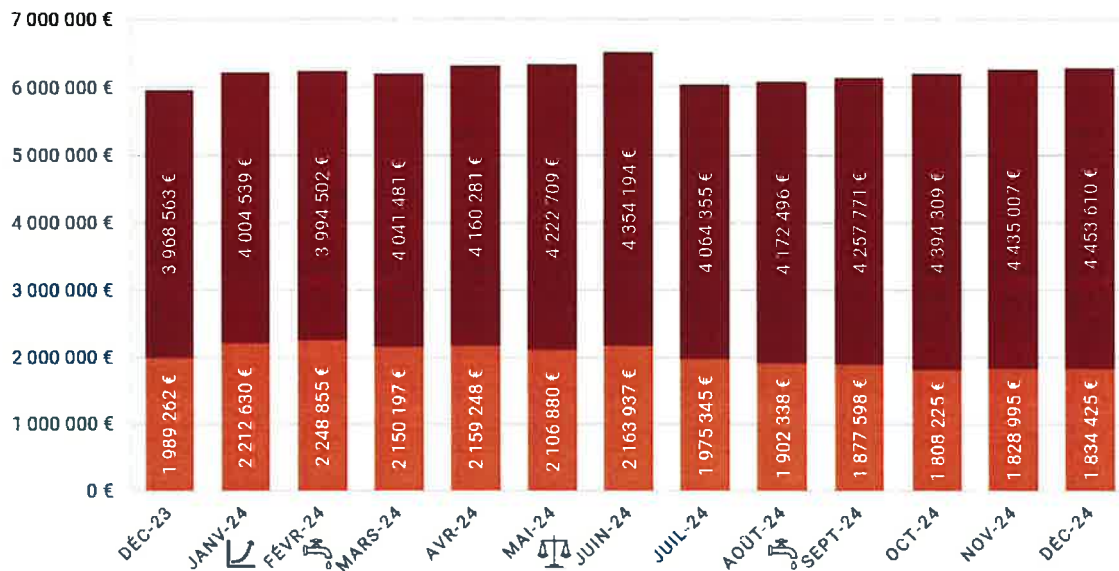


La courbe des impayés des locataires présents montre une augmentation depuis 2020 en lien avec la crise sanitaire, malgré une diminution constatée en 2021. L'inflation croissante et la crise énergétique ont accru le coût de la vie pour nos locataires. Ces pressions économiques ont contribué à la détérioration de leur situation financière, se reflétant sur la courbe des impayés locatifs. Cette année, l'impayé des locataires présent a diminué de plus de 100 000 euros (-7%), laissant présager une amélioration de la situation financière de nos locataires suite à une année moins marquée par l'inflation. En nombre de dossiers, la courbe suit la même logique et une diminution de 8,4% du nombre de locataires présents en dette est constatée en 2024.

La courbe du montant des impayés des locataires partis ne suit pas la même tendance, et poursuit son augmentation tant en termes de montant (+12%), qu'en nombre de dossier (+15,5%). Malgré cette augmentation de dette (+ 485 046€), il est important de souligner que la facturation de réparations locatives représente 65% du montant de l'augmentation de dette sur l'année 2024 et que le montant encaissé sur l'année 2024 pour les partis (1 221 669,79€) est 50% supérieur à celui de 2023.

L'impayé au cours de l'année 2024

■ Locataires partis ■ Locataires présents logements



L'impayé présent a été fluctuant tout au long de l'année et n'a pas toujours réagi aux éléments marquants le quittancement (augmentation annuelle des loyers, régularisation d'eau ou de charges). La hausse de l'impayé constatée en janvier est davantage liée à la facturation de SLS aux locataires n'ayant pas répondu à l'enquête revenus qu'à l'augmentation des loyers.

La régularisation des charges annuelles, plutôt créditrice, a eu un impact visible sur le montant de la dette, puis la seconde régularisation des charges d'eau a contribué à la diminution de l'impayé en août.

Concernant l'impayé partis, l'augmentation a été progressive mais davantage marquée en juin et octobre 2024. L'impayé parti a connu une diminution lors des mois de février et juillet 2024.

### **Les actions menées par le pôle PSR**

Afin de contenir au maximum l'impayé et de soutenir nos locataires en proie à des difficultés financières, en 2024 le PSR a maintenu l'intensification de ses actions constatée au cours de l'année 2023 :

- 8 295 relances téléphoniques
- 6 438 relances par SMS
- 4 813 relances par mails
- 2 448 plans d'apurement consentis
- 818 rendez-vous réalisés
- 494 commandements de payer délivrés
- 227 commandements assurances délivrés
- 221 assignations délivrées
- 81 sommations chaudière délivrées

### **Les fonds d'aide**

Toujours dans l'objectif de contenir l'augmentation de l'impayé et de venir en aide aux locataires, 103 demandes de FSL maintien ont été accordées au cours de l'année pour un total d'aide de 83 995€ versés par le FSL et 37 890€ de remise gracieuse effectuée par Silène.

79 demandes d'Aide Sur Quittance (ASQ) de Soli'Al ont été déposés par les conseillers clientèle recouvrement et accompagnement social, 68 ont été acceptées pour un total d'aide de 51 856,78€

### **L'EMPEX (équipe mobile de prévention des expulsions, cellule créée au sein de l'ADIL)**

L'EMPEX est une cellule de l'ADIL, financée par les bailleurs sociaux, comprenant 2 travailleurs sociaux destinés à la prévention des expulsions. Lors de la transmission du dossier, le travailleur social tente par tous moyens de prendre contact avec le locataire (relances téléphonique, mails, courriers, visites à domicile) afin d'éviter l'expulsion.

15 dossiers par an peuvent être transmis par Silène pour prise en charge par l'EMPEX, l'équipe PSR sélectionne en priorité les situations pour lesquelles une procédure d'expulsion a été initiée et un besoin d'accompagnement spécifique est identifié.

La prise de contact par un travailleur social extérieur à Silène permet souvent de débloquer la situation et de renouer un dialogue avec le locataire.

En 2024, sur ces 15 situations, 7 ont donné lieu à un accompagnement avec l'ANEF FERRER, 5 ont donné lieu à la rédaction d'un diagnostic social et financier et à la reprise d'un accompagnement avec un travailleur social de secteur, et pour 3 de ces situations, aucun contact n'a pu être établi.

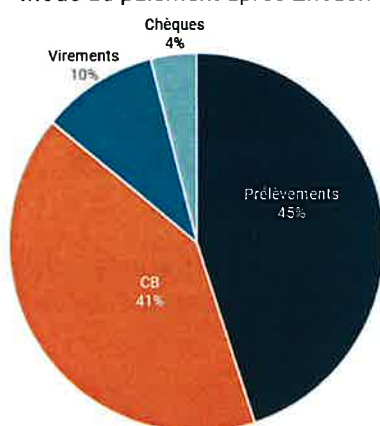
### **Bilan suite à l'interruption du paiement par Eficash**

Après une campagne de communication auprès de nos locataires et partenaires, la possibilité de recourir au paiement des loyers en espèce via le dispositif Eficash (paiement en bureau de poste) était interrompue en mars 2024. Après 9 mois d'interruption des paiements Eficash, fin 2024, nous n'avons constaté aucune dette consécutive à ce changement de paiement.

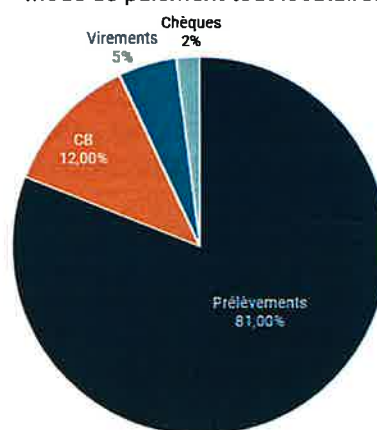
Les locataires qui utilisaient Eficash (1 850 000€ en 2023) règlent désormais majoritairement en prélèvement ou en CB, 10% en virement et 4% en chèques.

Si nous comparons ces chiffres au mode de paiement du parc locatif complet, l'utilisation du paiement CB et le virement sont davantage utilisés par les locataires qui réglaient précédemment par eficash. Cela s'explique par la possibilité qu'offre le paiement CB et le virement de régler le montant de son choix, à la date de son choix, permettant ainsi de payer le loyer en plusieurs règlements dans le mois.

Mode de paiement après Eficash



Mode de paiement tout locataires



## Bilan des expulsions 2024

### Expulsions réalisées : 32



Au total sur l'année 2024, 32 expulsions ont été réalisées, 30 en raison d'un impayé, 1 suite à des troubles de voisinage et 1 en raison d'une résiliation de bail suite à du trafic de stupéfiant. Pour rappel, 19 expulsions en 2023, 23 expulsions en 2022, 30 en 2021, 7 en 2020 (COVID), 15 en 2019 et 19 en 2018.

Sur ces 32 expulsions :

- Majoritairement des personnes seuls (62%)
- Âge moyen 41 ans ; Durée moyenne du bail 4 ans
- Antériorité moyenne de la dette 3,5 ans (de 1,5 ans à 12 ans)
- 53% en dette dès entrée dans le logement
- Nombre de paiement sur la dernière année : 3
- Antériorité du dernier paiement : 8 mois
- Montant moyen de la dette : 8.100€
- 47% n'occupaient plus le logement lors de l'expulsion

### Expulsions évitées : 57

au stade de la réquisition de la force publique



57 expulsions ont pu être évitées au stade de la réquisition de la force publique (dernière étape de la procédure) :

- 29 locataires ont remis leurs clés
- 15 ont repris les paiements et signé un protocole de cohésion sociale
- 13 ont soldé leur dette

### Bilan des procédures trafic de stupéfiants

Il est compliqué de faire un bilan de ces procédures à l'année en raison de leur durée et de la « double phase » de procédure : une première partie devant les juridictions pénales qui se prononcent sur la culpabilité du mis en cause et sa condamnation, durant cette phase, Silène se porte partie-civile pour préjudice d'image. Une seconde partie devant les juridictions civiles devant lesquelles Silène demande la résiliation du bail pour non-respect du règlement intérieur.

Au total, 48 procédures ont été entamées pour ce motif (4 de + en 2024) :

- 3 d'entre elles sont toujours en cours au stade pénal,
- 4 sont toujours en cours au stade civil
- 41 dossiers sont clôturés,
  - o 17 suite à résiliation du bail par le Tribunal (suite à cela, 13 locataires ont restitué les clés, 4 ont été expulsés)
  - o 6 locataires ont restitué leurs clés avant-même la décision de résiliation
  - o 18 demandes de résiliation ont été rejetées (il s'agissait de mineurs primo-délinquants, ou de primo-délinquants).



Les administrateurs prennent acte de cette information.

**Ont signé : Tous les Membres présents**

Copie RENDUE EXECUTOIRE  
Loi du 2 mars 1982

Pour copie conforme,  
La Directrice Générale de Silène,  
S. WILLIAMSON



# *Impayés - bilan 2024*

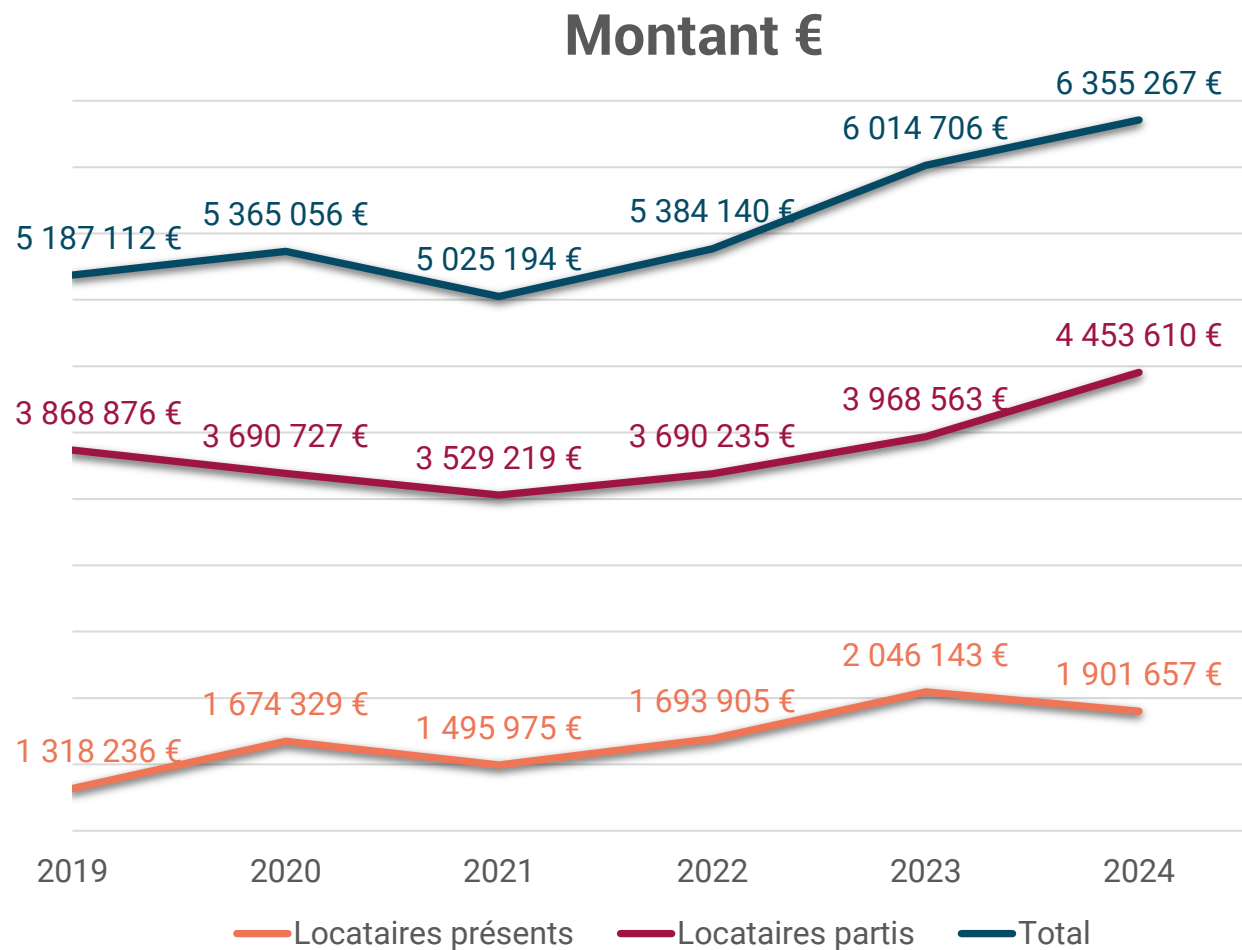




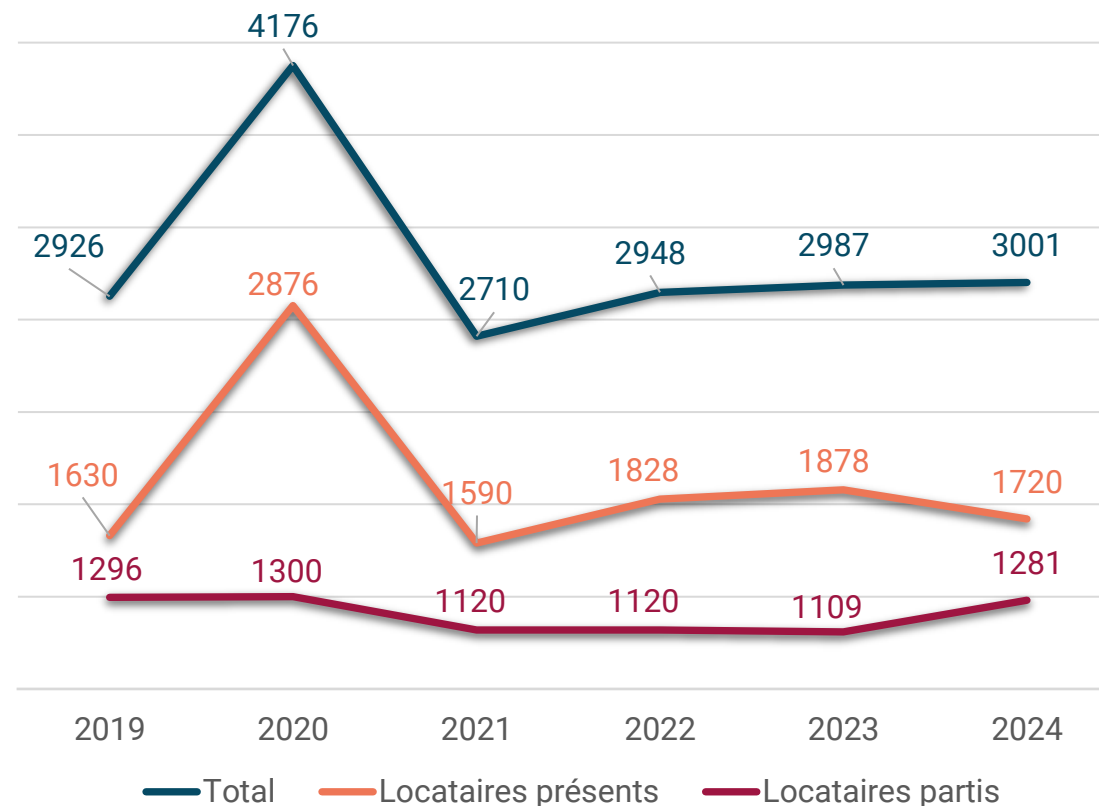
- 1. Evolution de l'impayé**
- 2. Actions menées**
- 3. Fonds d'aide**
- 4. Dispositif EMPEX**
- 5. Bilan interruption Eficash**
- 6. Bilan des expulsions**
- 7. Bilan des procédures de résiliation suite trafic**

# 1. Evolution de l'impayé

Sur 6 ans :



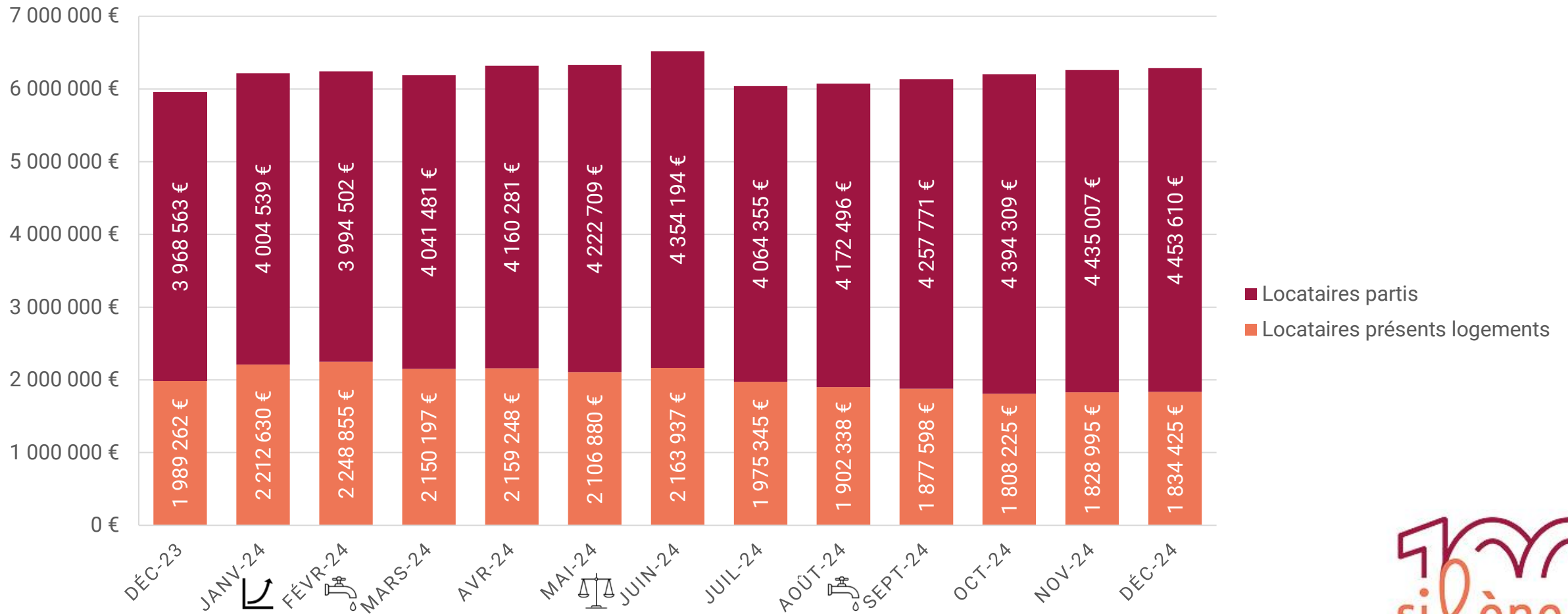
**Nombre de dossiers**





# 1. Evolution de l'impayé

Au cours de l'année 2024



# 3. Action menées

Au cours de l'année 2024, le PSR a entrepris les actions suivantes :

**8 295** relances téléphoniques

**6 438** relances SMS

**4 813** relances mails

**2 448** plans d'apurement consentis

**818** rendez-vous réalisés

**494** commandements de payer délivrés

**227** commandements assurances délivrés

**221** assignations délivrées

**81** sommations chaudière délivrées

## 4. Fonds d'aide

Le PSR, c'est aussi l'accompagnement social de premier niveau des locataires en difficultés, à cet effet en 2024 :

**103** FSL maintien ont été accordés pour nos locataires, pour un total d'aide de 83 995€ versés par le FSL et 37 890€ d'abandon Silène.

**79** demandes d'Aide Sur Quittance (ASQ) de Soli'Al ont été déposés par les conseillers clientèle recouvrement et accompagnement social, 68 locataires ont été aidés pour un total de 51 856,78€

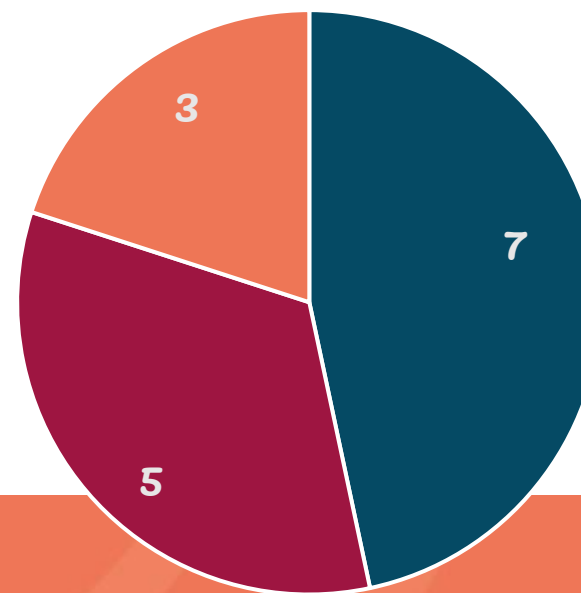
# 5. Dispositifs EMPEX

EMPEX : Equipe Mobile de Prévention des Expulsions, cellule créée au sein de l'ADIL.

Lorsqu'un dossier est confié à l'EMPEX, le travailleur social tente de se mettre en lien avec le locataire par tous moyens (téléphone, courrier, mails, visites à domicile). S'il parvient à rencontrer le locataire, un diagnostic social et financier est réalisé et peut mener à un accompagnement avec l'ANEF FERRER.

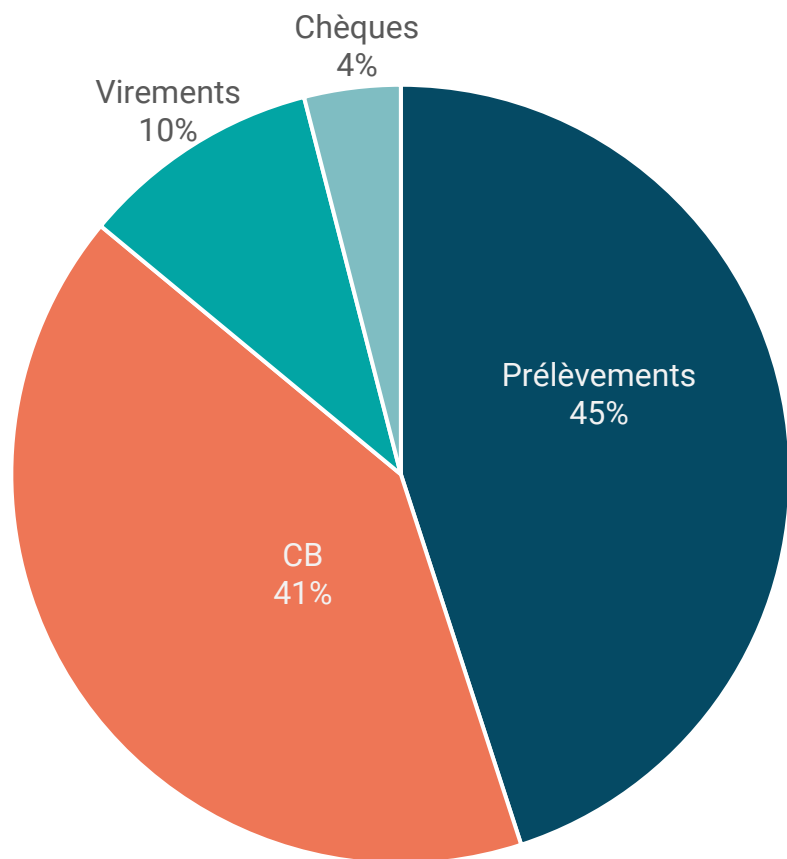
En 2024 : 15 situations leur ont été confiées

- Accompagnement ANEF FERRER
- Diagnostic Social et Financier
- Absence de contact - clôture

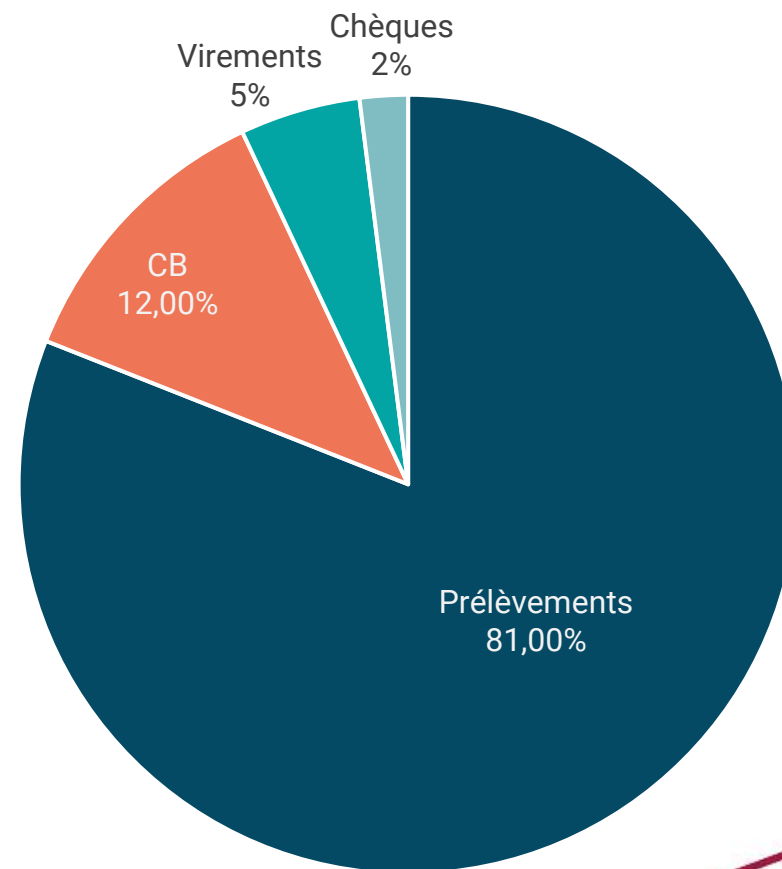


# 6. Bilan interruption Eficash

Mode de paiement après Eficash



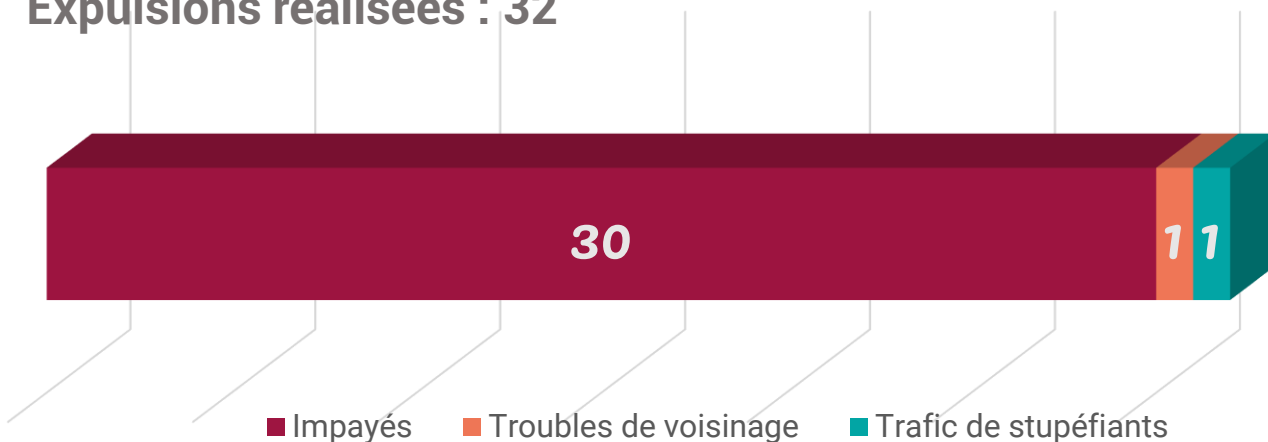
Mode de paiement tous locataires





# 7. Bilan des expulsions 2024

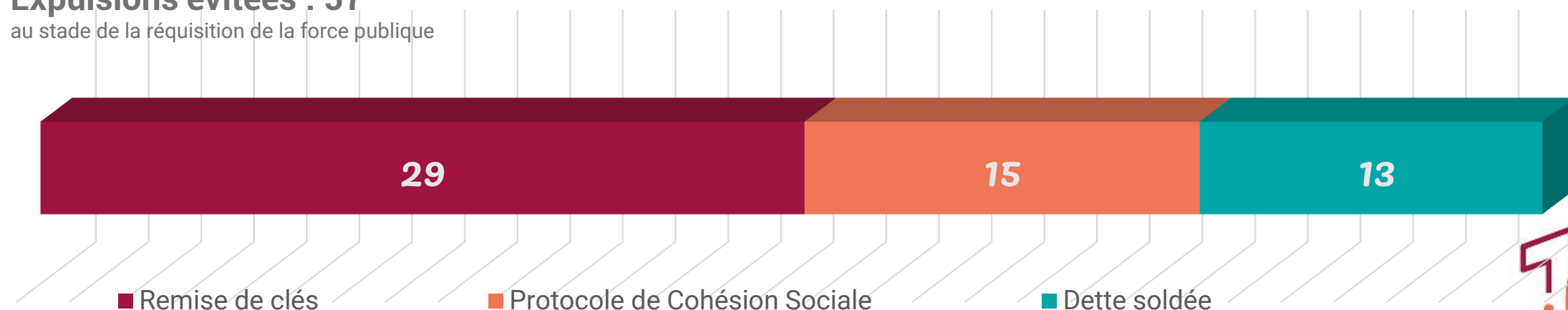
## Expulsions réalisées : 32



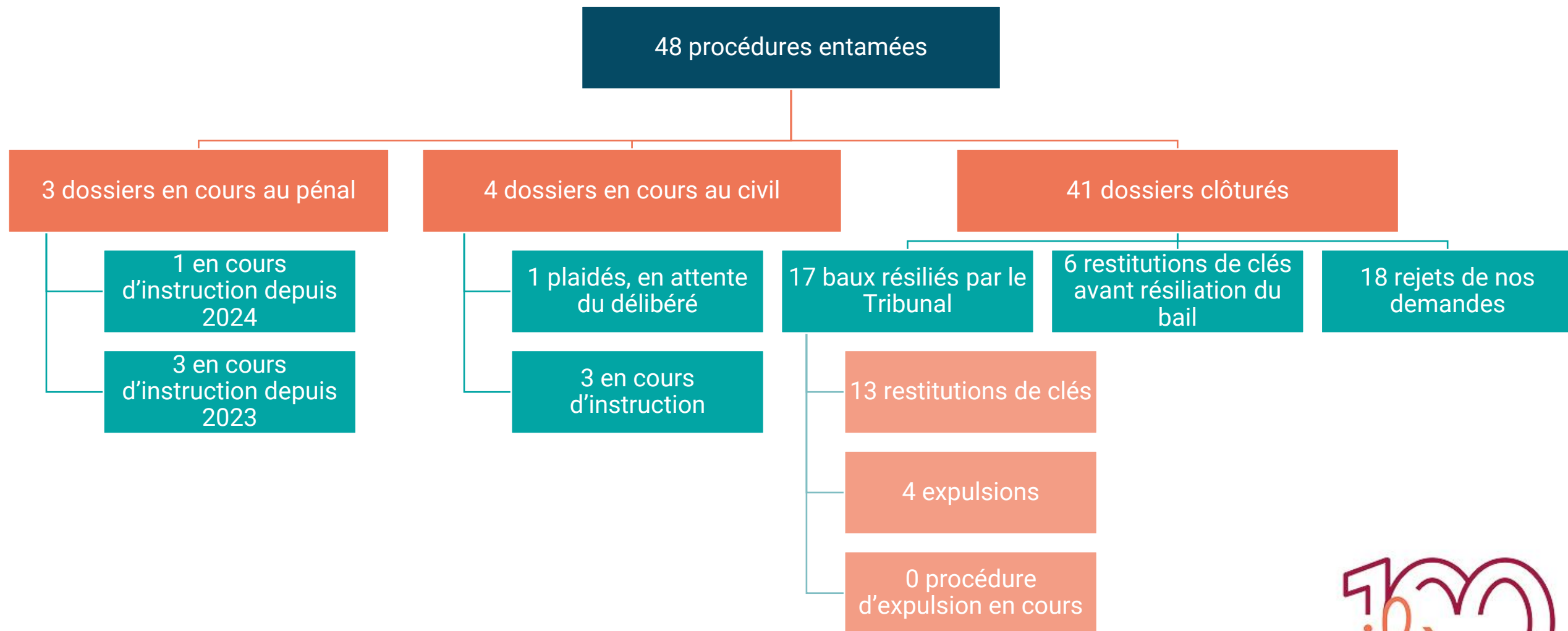
- Majoritairement des personnes seules (62%)
- Âge moyen 41ans ; Durée moyenne du bail 4ans
- Antériorité moyenne de la dette 3,5ans (de 1,5ans à 12ans)
- 53% en dette dès entrée dans le logement
- Nombre de paiement sur la dernière année : 3
- Antériorité du dernier paiement : 8 mois
- Montant moyen de la dette : 8.100€
- 47% n'occupaient plus le logement lors de l'expulsion

## Expulsions évitées : 57

au stade de la réquisition de la force publique



# 7. Bilan des procédures trafic de stupéfiants



# Merci !

> Suivez-nous sur le web !

