

Paris, le 1^{er} décembre 2017

Décision du Défenseur des droits n°2017-247

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu le Code civil ;

Vu la loi n° **89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986** ;

Vu la loi n° **2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées** ;

Saisi par l'intermédiaire d'un député, d'une réclamation de Madame X au sujet des difficultés qu'elle a rencontrées avec le bailleur social de sa mère, Madame Y, aujourd'hui décédée, eu égard à des travaux rendant l'appartement inaccessible et l'impossibilité de restituer le logement à la suite du décès.

Conformément à l'article 14 de la loi n° **89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986**, sauf circonstances particulières, le contrat de location auprès d'un bailleur social est résilié de plein droit par le décès du locataire, sans préavis et sans aucune autre formalité.

Le Défenseur des droits recommande au bailleur Z :

- de modifier ses pratiques en particulier en établissant un *vade mecum* sur la procédure et les conditions de remise du logement d'un locataire décédé et en précisant ces éléments dans les contrats de bail conclus avec ses locataires ;
- de disséminer ce *vade mecum* à ses personnels.

Il lui demande de rendre compte des suites réservées à ses recommandations dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Jacques TOUBON

**Recommandation dans le cadre de l'article 25
de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits**

1. Le défenseur des droits a été saisi par l'intermédiaire d'un député, d'une réclamation de Madame X au sujet de ses difficultés rencontrées avec le bailleur social de sa mère, Madame Y, aujourd'hui décédée.

LES FAITS

2. Madame Y était locataire du bailleur Z depuis le 1^{er} août 1971 dans la ville de A. Nonagénaire, elle vivait seule et sa mobilité était réduite car elle se déplaçait avec un déambulateur. Du personnel soignant intervenait à son domicile : elle recevait quotidiennement des aides et des infirmiers.
3. Entre l'été 2013 et mai 2014, Madame Y a subi deux dégâts des eaux décollant les dalles de PVC recouvrant le sol de son appartement l'empêchant de se déplacer avec son déambulateur.
4. Le médecin de Madame Y assure, dans un certificat daté du 11 septembre 2013, que l'état de santé de cette dernière ne lui permettait pas d'habiter dans un appartement dans lequel le sol n'était pas complètement lisse suite aux dégradations subies du fait des dégâts des eaux. Sa marche était difficile et elle n'avait pas la possibilité de soulever ses pieds. Rester dans un tel appartement présentait un risque de chute permanent ainsi qu'en atteste également son ostéopathe.
5. Les assureurs respectifs de Madame Y et du bailleur Z ont pris en charge le premier sinistre datant du 30 août 2013.
6. Toutefois, les travaux n'ont été réalisés que plusieurs mois après la survenance du premier dégât des eaux : un revêtement plastique sur les dalles restantes n'a eu lieu que mi-janvier 2014 tandis que les travaux sur les murs ont été réalisés en mars 2014.
7. La fille de Madame Y, Madame X, a d'abord hébergé sa mère chez elle puis l'a placée dans un centre médicalisé à partir du 22 octobre 2013.
8. A la fin des travaux en mars 2014, Madame Y n'a pas pu immédiatement regagner son appartement car elle devait au préalable retrouver des intervenants à domicile.
9. A son retour en mai 2014, elle et sa fille constatent que l'appartement est à nouveau détérioré et inhabitable du fait d'un second dégât des eaux.
10. Madame Y est décédée le 2 juin 2014. Un certificat médical de son médecin traitant daté du 23 juin 2014 (soit quelques jours avant son décès) fait état de la dégradation de son état de santé général et psychologique. Il atteste que Madame Y a perdu tout espoir de rentrer un jour chez elle alors qu'elle a toujours souhaité réintégrer son appartement.
11. Dans un rapport d'expertise du 26 novembre 2013, un cabinet, mandaté par l'assureur du bailleur, conclut que la responsabilité du sinistre de 2013 incombe à Madame Y en sa qualité de « gardien de la chose louée ». En effet, le sinistre serait la conséquence d'une fuite sur un joint de canalisation privative d'alimentation en eau dans son logement.
12. Selon le rapport définitif de l'assureur de Madame Y, établi le 29 septembre 2014 par son cabinet d'expertise, les dommages sont au contraire à prendre en charge par l'assureur du bailleur. En effet, les sinistres de 2013 et 2014 seraient de la responsabilité du bailleur, soit le bailleur Z, car Madame Y ne pourrait « être tenue pour responsable de l'usure des réseaux qui ne sont pas les siens ».

13. Alors que son logement social était inhabitable du fait de son état de santé, Madame Y a dû dépenser plus de 30 000 euros pour se loger entre octobre 2013 et mai 2014, ce montant correspondant aux loyers réclamés par son bailleur social et ceux versés à l'EHPAD.
14. Les assureurs ont refusé de prendre en charge ces frais et de tenir compte du fait que Madame Y ne pouvait pas occuper son logement, au motif que son placement dans un centre médicalisé était sans lien avec le sinistre et répondait à des considérations purement médicales.
15. Le bailleur allègue que Madame Y est elle-même responsable du retard des travaux car elle n'aurait pas permis l'accès à son appartement, ce que conteste formellement la réclamante, sa fille, qui produit de nombreux courriers adressés au bailleur Z au sujet de son manque de diligence pour procéder aux travaux et l'urgence de rendre l'appartement habitable pour une personne qui est invalide.
16. Madame X dit avoir notifié le décès de sa mère au bailleur par courrier du 30 juin 2014 accompagné d'un certificat de décès. Elle aurait déposé ce courrier en mains propres dans les locaux du bailleur Z ainsi que cela figure sur le courrier lui-même. Dans ce même courrier adressé à de nombreux destinataires (CRAM, CPAM, CNIEG, CMCAS, APICIL, VEOLIA, ORANGE, EDF, GDF, GMF, Maison du XXXX, PAPVAL), Madame X leur demande de « procéder aux formalités administratives d'usage ». Elle ajoute, « si besoin, vous pouvez prendre contact avec le notaire chargé de régler la succession » tout en indiquant ses coordonnées complètes.
17. Le bailleur Z ne prend aucune mesure pour la contacter ou obtenir les clés de l'appartement et procéder à un état des lieux de sortie, et continue à réclamer les loyers à Madame Y alors que cette dernière est décédée.
18. Ne réussissant pas à être entendue du bailleur Z, malgré ses contacts répétés, Madame X décide de remettre les clés de l'appartement à son avocat, en juillet 2014, en le mandatant pour remettre les clés au bailleur Z contre remise d'un justificatif de fin de bail pour son assurance et la renonciation à tout recours contre elle et les héritiers de Madame Y.
19. Parallèlement, Madame X renvoie les avis d'échéances au bailleur Z. Elle dit avoir contacté par téléphone les services du bailleur social pour leur rappeler que sa mère était décédée et qu'il était inutile d'envoyer des sommations de payer. Ses appels seraient restés sans effet.
20. Le 29 octobre 2014, elle adresse un nouveau courrier au bailleur Z où elle affirme : « Vous avez été avisés du décès de ma mère et du fait que son appartement serait débarrassé pour le 30 juillet 2014. Sans nouvelle de votre part à ce jour, je suis toujours dans l'attente du rendez-vous que vous devez me fixer pour l'état des lieux et la restitution des clés ».
21. Ce courrier reste sans réponse du bailleur Z.
22. Le 14 novembre 2014, Madame X informe cependant le bailleur Z que selon le notaire chargé de liquider la succession, elle n'est pas habilitée à procéder elle-même à quelque intervention que ce soit tant que la décision finale n'aurait pas été prise au sujet de la succession. En effet, conformément à l'article 782 du Code civil, un héritier qui entrerait en possession des biens du défunt pourrait être considéré comme ayant tacitement accepté la succession.

23. Ce courrier reste cependant également sans réponse du bailleur Z.
24. Le 18 décembre 2014, l'avocat de Madame X adresse un courrier au bailleur Z en vue d'une indemnisation du préjudice subi par Madame X et appelant ce dernier à reprendre contact avec lui conformément à ses règles déontologiques.
25. Ce courrier reste encore sans réponse.
26. Ce n'est que par courrier du 7 juillet 2015 que le conseil du bailleur Z adresse un courrier à l'avocat de Madame X selon lequel le passif ne cesse de s'accroître puisque le bailleur Z n'a pas encore pu récupérer le local d'habitation. Il affirme que les héritiers restent tenus d'une indemnité d'occupation jusqu'à la libération du local. Il demande à son confrère si Madame X opte ou non pour la succession sachant que si elle opte pour la succession ou que si aucune réponse n'est apportée à son courrier, le bailleur Z assignera en justice Madame X en vue de récupérer des indemnités d'occupation, ce qui représente 5866,29 euros.
27. Faisant face, d'une part, à l'inertie du bailleur Z pour organiser un état des lieux de sortie et obtenir la restitution de l'appartement et, d'autre part, son énergie à réclamer les loyers à sa mère décédée depuis des mois, voire à son légataire, Madame X se résigne alors à renoncer à la succession.
28. Dès début septembre 2015, le notaire de Madame X notifie cette renonciation au bailleur Z, ainsi qu'il l'écrit à cette dernière le 14 septembre 2015. Ceci lui est confirmé le 25 septembre 2015 par le tribunal de grande instance de A.
29. Le 22 septembre 2015, l'Office notarial informe le bailleur Z que le petit fils de Madame Y, Monsieur XA, renonce également à la succession, ce qui est également confirmé par le TGI de A dans un courrier réceptionné le 2 octobre 2015.
30. Toutefois, un nouvel avis d'échéance est adressé en octobre 2015 à Madame Y, décédé depuis juin 2014, l'informant qu'au 16 octobre 2015, elle doit au bailleur Z la somme de 7607,34 euros.
31. Le 30 décembre 2015, le Président du TGI de A rend une ordonnance nommant le trésorier général de la région C et du Département C en qualité d'administrateur provisoire de la succession non réclamée.
32. Le bailleur Z adresse le 5 février 2016 une déclaration de créance à la direction régionale des finances publiques pour une somme de 9633,26 euros au titre des loyers impayés, postérieurs au décès de Madame Y.
33. En réponse à la note récapitulative du Défenseur des droits, le conseil du bailleur Z conteste l'analyse des faits et du droit concernant les conditions de restitution de l'appartement et les conséquences du sinistre.
34. Le bailleur Z reconnaît que le bail est résilié de plein droit au décès du locataire. Il estime cependant qu'il ne pouvait pas récupérer l'appartement au jour du décès du locataire puisqu'aucun texte ne l'y autorise. Le bailleur doit attendre que le local soit vide et que les clefs lui soient restituées. Dans l'attente de cette restitution, le bailleur est en droit de solliciter une indemnité d'occupation.
35. Dans le cadre de l'enquête menée par le Défenseur des droits, le bailleur Z explique dans un premier temps qu'il n'a reçu la signification du décès de Madame Y qu'en mai 2015 par l'intermédiaire de l'avocat de Madame X tout en ajoutant qu'en tout état de

cause, ce document ne remplit pas les formes d'usage puisqu'il n'a pas été envoyé en recommandé avec accusé de réception.

36. Puis, dans un second temps, le bailleur Z affirme avoir téléphoné à Madame X pour lui expliquer la procédure comme il est d'usage dans ce type d'affaire. Contrairement à sa première réponse au Défenseur des droits, il explique que Madame X a pris attache avec le bailleur Z par un courrier recommandé que le 29 octobre 2014 pour restituer l'appartement mais que dans un courrier du 14 novembre 2014, cette dernière se serait ravisée en expliquant qu'elle ne pouvait pas débarrasser le local. En effet, selon son notaire, elle n'était pas habilitée à le faire sauf à accepter tacitement la succession. Il a récupéré un local vide, ce qui a été confirmé par le service des domaines le 24 mai 2016.
37. Le bailleur Z explique que face à cette attitude ambiguë de Madame X concernant son acceptation ou non de la succession, il n'a pas pu mettre en œuvre la procédure de gestion de succession vacante prévue à l'article 809-1 du Code civil pour libérer le local. Il allègue que si Madame X a renoncé à la succession, c'est parce qu'il n'existait aucun actif successoral.
38. Le bailleur Z affirme qu'il n'a pas été informé que Madame X et son fils avaient tous deux renoncé à la succession depuis le 17 avril et le 30 juillet 2015 respectivement. Selon lui, Madame X n'apporte pas la preuve qu'elle a remis les clés de l'appartement à le bailleur Z ou qu'elle les a confiées à son avocat. Il estime que Madame X aurait dû les lui remettre elle-même.
39. Enfin, le bailleur Z relève que l'état de santé de Madame Y ne lui permettait plus de vivre dans un local non médicalisé autrement elle n'aurait pas été placée dans un EHPAD. Il ne peut donc pas être tenu des sommes dues à l'EHPAD.

Sur la garantie de jouissance paisible reposant sur le bailleur

40. le bailleur Z est un établissement public à caractère commercial et industriel. En tant que bailleur social, il est investi d'une mission de service public. Cet organisme est le premier bailleur social à A *intra muros* avec 26 000 logements sociaux en gestion.
41. L'article 6 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et l'article 1719 du Code civil obligent le bailleur social à « faire jouir paisiblement le preneur pendant la durée du bail ».
42. Cette obligation est absolue : le bailleur est tenu d'être réactif lorsqu'un dégât des eaux provenant d'une partie commune de l'immeuble affecte le logement qu'il loue en procédant aux réparations dans un délai raisonnable. A défaut, il doit réparation du préjudice causé ⁽¹⁾.
43. La seule limite à l'obligation de garantie du bailleur est la force majeure ⁽²⁾.

(1) Par exemple, le refus d'installer une boîte aux lettres personnelle au locataire. En effet, selon l'[article R. 111-14, alinéa 1er, du Code de la construction et de l'habitation](#), les bâtiments d'habitation doivent être pourvus, pour leur desserte postale, de boîtes aux lettres à raison d'une boîte aux lettres par logement. Commet une faute le bailleur qui refuse d'installer une boîte aux lettres pour le preneur sauf à celui-ci d'accepter en contrepartie une augmentation de loyer. Ce refus fautif a seulement causé un préjudice moral au preneur dans la mesure où il ne démontre pas qu'en raison de l'absence de boîte aux lettres individuelle, son courrier, déposé dans une boîte aux lettres commune aux habitants du pavillon, ne lui serait pas parvenu (CA Paris, 6e ch. sect. C., 9 sept. 2008 : [JurisData n° 2008-369684](#) ; [Loyers et copr. 2008, comm. 276](#)) ; V. également Cass 3^{ème} civ, 3 octobre 2012, N° 11-22308)

(2) [Cass. 3e civ., 29 avr. 2009, n° 08-12.261](#) ; [JurisData n° 2009-048041](#) ; [Loyers et copr. 2009, comm. 165](#)

44. En cas de travaux urgents, si les réparations durent un certain temps – à savoir plus de 40 jours et depuis l'entrée en vigueur de la loi ALUR n° 2014-366 du 24 mars 2014 plus de 21 jours - le prix du bail est diminué à proportion du temps et de la partie de la chose louée dont le preneur est privé (article 1724 du Code civil) ⁽³⁾.
45. Le locataire pourra demander une indemnisation au bailleur, lorsque les travaux réduisent l'espace habitable du logement, ou lorsque les travaux entraînent la présence constante d'ouvriers dans le logement.
46. Il convient également de rappeler que depuis l'adoption de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, l'article L. 111-7 du Code de la construction et de l'habitation a prévu une obligation d'accessibilité des personnes handicapées, dans certaines conditions, notamment des « équipements intérieurs et extérieurs des locaux d'habitation, qu'ils soient la propriété de personnes privées ou publiques ».
47. « Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment d'habitation collectif ou tout aménagement lié à un bâtiment permettant à un habitant ou à un visiteur handicapé, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer et de communiquer. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des autres publics ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente (...) » (article R. 111-18-1 du Code de la construction et de l'habitation).
48. La HALDE a déjà pu considérer qu'il ressortait des articles L.111-7 et L. 117-7-2 du Code de la construction et de l'habitation qu'un principe général d'accessibilité est applicable au bailleur social. Il relève de sa responsabilité de faire en sorte que l'ensemble des résidents de l'immeuble puissent avoir accès à leur logement et aux différentes prestations proposées en contrepartie du loyer. Ainsi, en l'espèce, le fait que les réclamants n'aient pas eu accès aux informations de l'immeuble diffusées par voie d'affichage compte tenu de leur handicap de vue pouvait s'apparenter à un refus de prestation de service discriminatoire de la part du bailleur ⁽⁴⁾.
49. Le refus de fourniture de service fondé sur le handicap ou l'état de santé est interdit par les articles 225-1 et 225-2 du Code pénal. Depuis l'entrée en vigueur de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIème siècle modifiant la loi n° 2008-496 du 27 mai 2008, toute discrimination directe ou indirecte fondée sur le handicap et l'état de santé est également interdite sur le plan civil en matière d'accès ou de fourniture de biens et services, ce qui inclut le logement en particulier.

Sur la résiliation du bail au décès du locataire

50. Conformément à l'article 14 de la loi n° **89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986**, sauf circonstances particulières entraînant le transfert du bail (telles que prévues par les articles 14 et 40 de la même loi), le contrat de location auprès d'un bailleur social est

⁽³⁾ Ainsi, c'est à juste titre que les locataires sur le fondement des [articles 1719 et 1724 du Code civil](#) et de l'[article 6 de la loi du 6 juillet 1989](#), demandent réparation du préjudice de jouissance subi du fait des travaux de grande ampleur entrepris dans l'immeuble par le bailleur. Ces travaux ont duré plus de 40 jours, de sorte que le bailleur doit réparer le préjudice subi pendant les 7 mois de travaux. Il doit leur verser la somme de 2 975 euros correspondant à l'équivalent arrondi de 10 % du montant du loyer payé pendant cette période en réparation de leur trouble de jouissance (CA Paris, 4e ch., 18 déc. 2012 : [JurisData n° 2012-030532](#) ; [Loyers et copr. 2013, comm. 74](#)).

⁽⁴⁾ V. par ex, Délibération HALDE 2006-52 du 27 mars 2006 dans une affaire où des locataires d'un bailleur social ne pouvaient pas utiliser un système d'accès à l'immeuble (par liste déroulante) dans le cadre de travaux de résidentialisation, en raison de leur handicap de vue. Ils évoquaient également leurs difficultés d'accès aux informations diffusées par voie d'affichage.

résilié de plein droit par le décès du locataire, sans préavis et sans aucune autre formalité.

51. À compter de cette date les loyers cessent d'être dus. Le décès du locataire étant le fait générateur de la résiliation, seule la date du décès doit être retenue pour déterminer la fin du contrat de bail et non la date de l'éventuel envoi ou réception de l'acte de décès.
52. La jurisprudence exige du bailleur qu'il prenne les mesures nécessaires pour faire libérer les lieux, sans rechercher s'il est effectivement en mesure de récupérer les locaux dès le décès du locataire, compte tenu de l'incertitude existant quant à un éventuel transfert du bail, du fait de l'indétermination des héritiers ou légataires du locataire. Ainsi, la Cour de cassation a jugé qu'aucune somme au titre des loyers ou indemnités d'occupation pour la période postérieure au décès n'était due au bailleur qui n'avait pas fait de telles démarches, dès lors que le légataire ne figurait pas parmi les personnes à qui le bail pouvait être transféré au titre de l'article 14 de la loi Mermaz et qu'il n'occupait pas les lieux ⁽⁵⁾.
53. En conséquence, il appartient, d'une part, au bailleur de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire libérer les lieux et d'autre part, au légataire de rembourser le bailleur des frais exposés pour la conservation du mobilier dans le logement.
54. Lorsque les héritiers renoncent à la succession, ils ne peuvent être condamnés au paiement d'arriérés de location car le simple fait qu'ils détiennent la clef de l'appartement ne leur confère pas la qualité d'occupants ⁽⁶⁾.
55. Si aucun héritier ne se manifeste pour reprendre les effets du locataire décédé et que le bail est résilié de plein droit (en l'absence de transfert au sens de l'article 14 de la loi Mermaz), le bailleur ne peut cependant pas récupérer son logement en débarrassant lui-même le mobilier. Il doit, pour cela, obtenir au préalable une décision de justice.
56. L'article 1324 du Code de procédure civile permet au président du Tribunal de grande instance d'autoriser le cantonnement des meubles dans une partie du local qui était occupé par le locataire décédé ou même leur enlèvement et leur dépôt dans un autre lieu. Dans un tel cas, un huissier de justice doit assister à leur déplacement et dresser procès-verbal des opérations ⁽⁷⁾.
57. Les frais d'enlèvement et de conservation des meubles sont avancés par le bailleur (*art. 1324 in fine*). Pour recouvrer ces frais, il peut alors se retourner vers la succession ou, si la succession est non réclamée ou vacante, vers l'administration chargée des domaines.

Application à l'espèce

58. Madame X dit avoir contacté à de multiples reprises le bailleur Z pour lui rappeler que sa mère était décédée. le bailleur Z n'a pas réagi avec diligence en vue de récupérer l'appartement.
59. Au contraire, il a continué à adresser à sa mère décédée des commandements de payer le loyer et ce, y compris après avoir eu connaissance de la renonciation des héritiers à la succession de Madame Y.

⁽⁵⁾ Cass. Civ. 3è 10 décembre 2008, N° 07-19320

⁽⁶⁾ CA Paris, 6e ch., B, 16 janv. 2003, n° 2001/07140 : [JurisData n° 2003-200352](#) ; Loyers et copr. 2003, comm. 212

⁽⁷⁾ Conformément à l'article 1324 du Code de procédure civile, si des scellés avaient été apposés, l'huissier de justice les lève puis les réappose sur les lieux dans lesquels les meubles sont déposés ou cantonnés dans les conditions prévues à l'article 1322. Lorsque, en revanche, il avait été dressé un état descriptif, l'huissier de justice assure la clôture des lieux où sont déposés ou cantonnés les meubles et en conserve les clefs.

60. Durant au moins 20 mois après le décès de Madame Y, l'appartement n'a pas été remis à disposition, ce qui traduit une carence manifeste du bailleur social.
61. Le Défenseur des droits recommande à le bailleur Z :
- de modifier ses pratiques, en particulier en établissant un *vade mecum* sur la procédure et les conditions de remise du logement d'un locataire décédé et en précisant ces éléments dans les contrats de bail de ses locataires ;
 - de disséminer ce *vade mecum* à ses personnels.

Jacques TOUBON