

Le Conseil départemental
aux côtés de ses agents

val
d'oise 
le département



PRÉVENTION DES EXPULSIONS

Un diagnostic pour faire
le point d'un dispositif clé
de la lutte contre les exclusions

01

DONNÉES CONTEXTUELLES

des Territoires d'Intervention Sociale et Médico-Sociale

02

L'INTERVENTION SOCIALE

A - Témoignages

B - Les actions collectives, un volet à part entière de l'intervention sociale

03

L'ACTION PARTENARIALE

A - Le partenariat, un levier indispensable

B - La Commission Locale d'Impayé de Loyer (CLIL) : une instance locale de prévention

C - La Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX)

D - Des partenariats construits dans les territoires

E - Le Fonds de Solidarité Logement (FSL), un dispositif d'aide qui s'adapte

04

AXES ET PISTES D'AMÉLIORATION

05

CONCLUSION

L'EXPULSION D'UNE PERSONNE OU D'UNE FAMILLE POUR LE NON-PAIEMENT DE SON LOYER OU DE SES CHARGES EST UNE EXPÉRIENCE TRAUMATISANTE, QUELLES QUE SOIENT LES DIFFICULTÉS SOCIALES OU ÉCONOMIQUES QU'ELLE RENCONTRE. C'EST ÉGALEMENT UN FACTEUR D'EXCLUSION ET DE RUPTURE SOCIALE DANS NOTRE SOCIÉTÉ.

Depuis la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998, plusieurs dispositions législatives et réglementaires sont venues réaffirmer la nécessité d'agir en prévention des expulsions locatives.

Citons plus particulièrement la loi du 13 juillet 2006 relative à l'engagement national pour le logement qui a instauré le rôle du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD), puis la loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions et la loi ALUR du 24 mars 2014 qui à leur tour créé puis rendu obligatoires les Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX), pour l'examen de situations individuelles complexes, renforçant leurs missions en matière de coordination, d'évaluation et de pilotage du dispositif départemental de prévention. Le Département est un acteur essentiel de la prévention des expulsions, son action se décline sur plusieurs axes :

- Co pilotage du PDALHPD
- Co présidence de la CCAPEX
- Gestion du dispositif Fonds Solidarité Logement (FSL)
- Interventions du Service Social Départemental (SSD)

Le PDALHPD 2015-2020 dispose d'un axe fort relatif à la prévention des expulsions qui s'est concrétisé notamment par la charte de prévention des expulsions signée par les différents acteurs en juin 2018.

À côté des partenaires, le Département s'est engagé à favoriser la coordination et le développement de l'information auprès des publics et des acteurs en vue d'une intervention précoce.

L'action du Service Social Départemental s'inscrit pleinement dans ces axes d'intervention.

Cependant, malgré une mobilisation des équipes autour de cette problématique, il est constaté :

- Une difficulté à mobiliser les personnes confrontées à des impayés de loyer.
- Une augmentation des procédures d'expulsion.
- Une baisse des interventions du FSL en termes de demandes et d'aides versées.
- Un empilement des dispositifs et une multiplicité des acteurs qui rendent l'action complexe.

C'est dans ce contexte que la démarche d'élaboration d'un diagnostic sur chacun des 12 Territoires d'Intervention Sociale et Médico-Sociale (TISMS) s'est engagée en 2019, visant à élaborer au niveau local un état des lieux des interventions des équipes du SSD en lien avec les partenaires et à dégager des pistes visant une meilleure efficacité des interventions.

Chacun des 12 TISMS a mis en place des groupes de travail pour réaliser son diagnostic territorial, réunissant des professionnels de l'équipe, allant à la rencontre de partenaires privilégiés : mairies, Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), bailleurs sociaux, commissariats, Sous-Préfectures...

La Cellule Mesure d'Accompagnement Social Personnalisé (MASP) /Accompagnement en Économie Sociale et Familiale (AESF)/Vulnérabilité a également abordé le sujet sous l'angle de l'accompagnement renforcé que les travailleurs sociaux effectuent dans le cadre de leurs mesures.

L'ensemble du projet « Diagnostic territorial de prévention des expulsions » aura permis d'obtenir une vision territorialisée de la question, de dégager les pistes d'améliorations au niveau local mais aussi au niveau départemental, et de valoriser les actions locales ainsi que les équipes de professionnels.

Lansana Touré,
Directeur adjoint de la vie sociale

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Les données chiffrées proviennent de sources différentes : INSEE 2016, PILOTE 2018-2019, DRIHL, AORIF, sous-préfecture...

Les éléments qualitatifs, état des lieux, analyse s'appuient sur les pratiques mises en place au moment de la réalisation du diagnostic (2019).

01 - PRÉSENTATION DE DONNÉES CONTEXTUELLES

dans le cadre du diagnostic de prévention des expulsions

> PRÉSENTATION DU DÉPARTEMENT

- Population : **1 237 218 hab.**
- Densité : **993 hab./km²**
- Foyers non imposables : **331 922**

> TISMS* DE MARINES

- Population : **111 677 hab.**
- Densité : **107 hab./km²**
- Foyers non imposables : **26 378**

> TISMS* DE CERGY

- Population : **64 451 hab.**
- Densité : **5 442 hab./km²**
- Foyers non imposables : **20 321**

> TISMS* DE L'HAUTIL

- Population : **99 314 hab.**
- Densité : **1 823 hab./km²**
- Foyers non imposables : **23 592**

> TISMS* D'HERBLAY

- Population : **123 887 hab.**
- Densité : **3 120 hab./km²**
- Foyers non imposables : **28 303**

> TISMS* D'EAUBONNE

- Population : **162 851 hab.**
- Densité : **3 063 hab./km²**
- Foyers non imposables : **36 732**

TISMS* : TERRITOIRE D'INTERVENTION SOCIALE ET MÉDICO SOCIALE

> TISMS* DE VILLIERS LE BEL

- Population : **41 997 hab.**
- Densité : **4 384 hab./km²**
- Foyers non imposables : **15 413**

> TISMS* de BEAUMONT

- Population : **186 827 hab.**
- Densité : **311 hab./km²**
- Foyers non imposables : **42 078**

> TISMS* DE GARGES-LÈS-GONESSE

- Population : **43 860 hab.**
- Densité : **3 995 hab./km²**
- Foyers non imposables : **16 847**

> TISMS* DE GONESSE

- Population : **79 503 hab.**
- Densité : **701 hab./km²**
- Foyers non imposables : **24 706**

> TISMS* DE SARCELLES

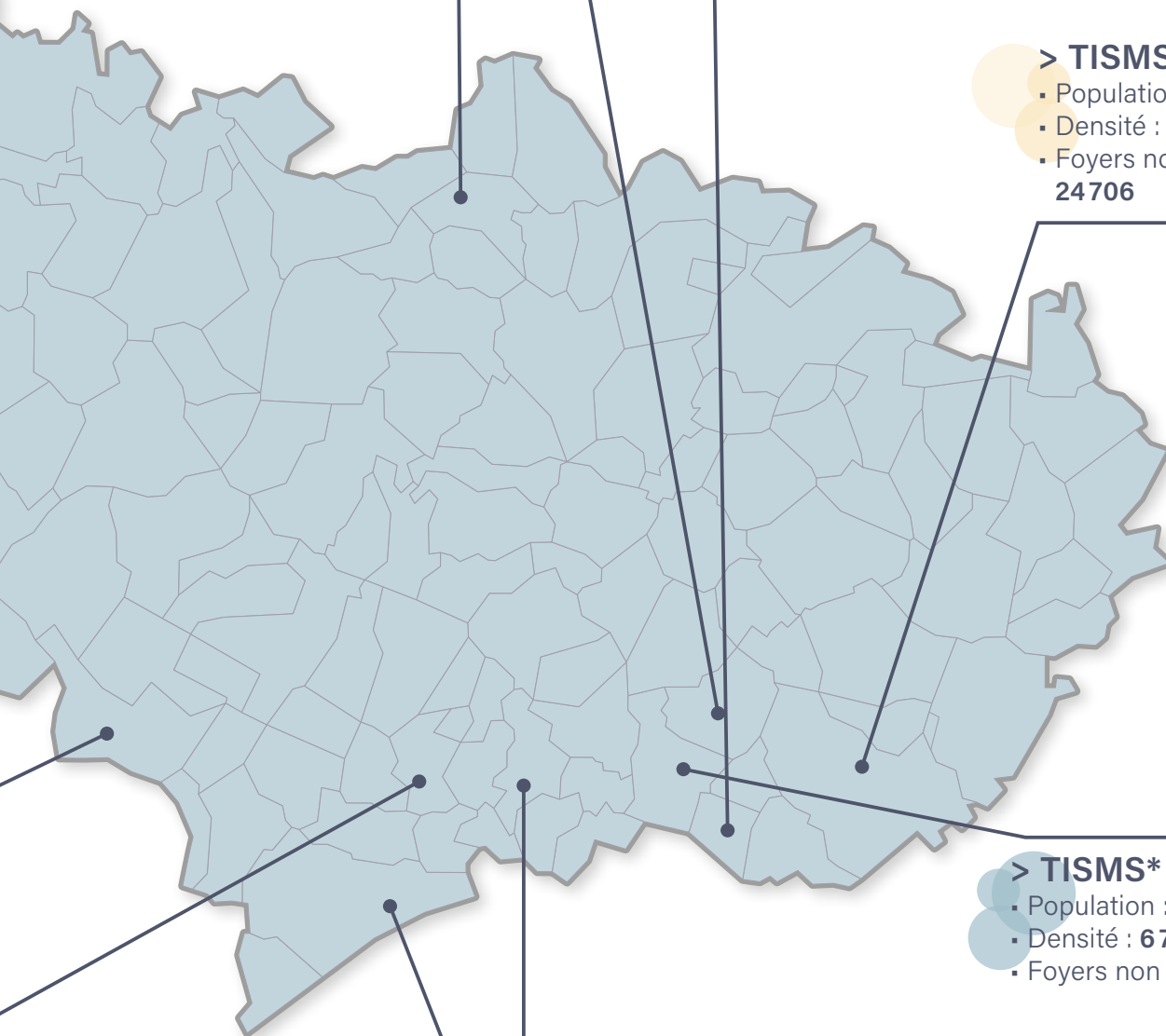
- Population : **58 332 hab.**
- Densité : **6 794 hab./km²**
- Foyers non imposables : **22 522**

> TISMS* D'ARGENTEUIL

- Population : **141 280 hab.**
- Densité : **6 652 hab./km²**
- Foyers non imposables : **45 870**

> TISMS* DE MONTMORENCY

- Population : **123 239 hab.**
- Densité : **4 669 hab./km²**
- Foyers non imposables : **29 160**



01 - PRÉSENTATION DE DONNÉES CONTEXTUELLES

dans le cadre du diagnostic de prévention des expulsions

> PRÉSENTATION DU DÉPARTEMENT

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **116 029**
- Logements locatifs privés : **112 898**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites
par le SSD : **1 064**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **3 036**
- Au stade du commandement de quitter
les lieux : **1 362**
- Au stade de la réquisition
(concours de la force publique) : **695**

> TISMS* D'ARGENTEUIL

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **18 687**
- Logements locatifs privés : **10 302**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **315**
- Au stade du commandement
de quitter les lieux : **108**
- Au stade de la réquisition
(concours de la force publique) : **141**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites
par le SSD : **140**

> TISMS* DE BEAUMONT

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **9 782**
- Logements locatifs privés : **9 935**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **333**
- Au stade du commandement
de quitter les lieux : **154**
- Au stade de la réquisition
(concours de la force publique) : **49**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites
par le SSD : **100**

> TISMS* DE CERGY

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **9 247**
- Logements locatifs privés : **5 402**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **283**
- Au stade du commandement
de quitter les lieux : **157**
- Au stade de la réquisition
(concours de la force publique) : **69**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites
par le SSD : **108**

> TISMS* D'EAUBONNE

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **13 180**
- Logements locatifs privés : **9 087**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **334**
- Au stade du commandement
de quitter les lieux : **135**
- Au stade de la réquisition
(concours de la force publique) : **96**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites
par le SSD : **116**

> TISMS* DE GARGES LÈS GONESSE

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **6 290**
- Logements locatifs privés : **1 981**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **144**
- Au stade du commandement
de quitter les lieux : **78**
- Au stade de la réquisition
(concours de la force publique) : **8**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites
par le SSD : **63**



> TISMS* DE GONESSE

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **8 009**
- Logements locatifs privés : **4 380**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **248**
- Au stade du commandement de quitter les lieux : **86**
- Au stade de la réquisition (concours de la force publique) : **29**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites par le SSD : **71**

> TISMS* DE L'HAUTIL

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **9 705**
- Logements locatifs privés : **4 039**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **270**
- Au stade du commandement de quitter les lieux : **161**
- Au stade de la réquisition (concours de la force publique) : **22**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites par le SSD : **82**

> TISMS* D'HERBLAY

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **9 369**
- Logements locatifs privés : **6 560**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **270**
- Au stade du commandement de quitter les lieux : **123**
- Au stade de la réquisition (concours de la force publique) : **96**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites par le SSD : **76**

> TISMS* DE MARINES

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **6 986**
- Logements locatifs privés : **7 328**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **192**
- Au stade du commandement de quitter les lieux : **95**
- Au stade de la réquisition (concours de la force publique) : **56**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites par le SSD : **96**

> TISMS* DE MONTMORENCY

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **9 104**
- Logements locatifs privés : **10 118**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **265**
- Au stade du commandement de quitter les lieux : **129**
- Au stade de la réquisition (concours de la force publique) : **40**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites par le SSD : **101**

> TISMS* DE SARCELLES

▪ LE PARC LOCATIF

- Logements locatifs sociaux : **10 259**
- Logements locatifs privés : **2 351**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **233**
- Au stade du commandement de quitter les lieux : **80**
- Au stade de la réquisition (concours de la force publique) : **65**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites par le SSD : **74**

> TISMS* DE VILLIERS LE BEL

▪ LE PARC LOCATIF

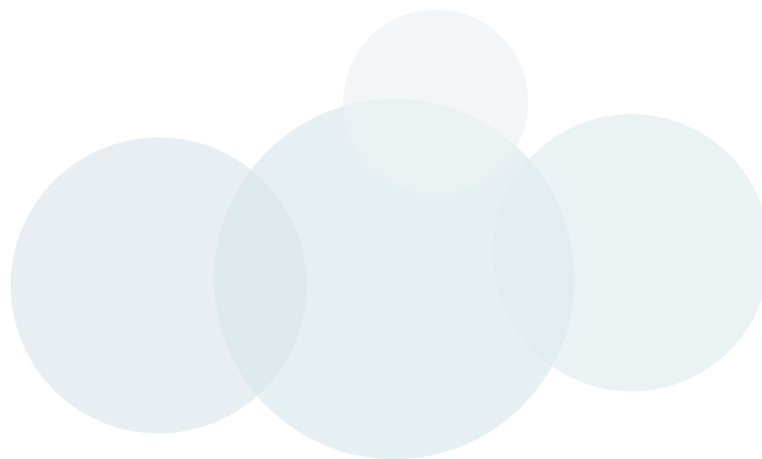
- Logements locatifs sociaux : **5 411**
- Logements locatifs privés : **2 015**

▪ LES PROCÉDURES D'EXPULSION

- Au stade de l'assignation : **149**
- Au stade du commandement de quitter les lieux : **56**
- Au stade de la réquisition (concours de la force publique) : **24**

▪ LES DEMANDES D'AIDE AU FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT

- Pour des impayés de loyer instruites par le SSD : **37**



TISMS* : TERRITOIRE D'INTERVENTION SOCIALE ET MÉDICO SOCIALE

02 - L'INTERVENTION SOCIALE

Perte d'emploi, diminution des ressources, problème de santé, surendettement, difficultés familiales ou personnelles : face aux aléas de la vie, de nombreuses personnes se retrouvent en difficultés pour payer leur loyer.

Le coût du logement représente une part significative des dépenses des ménages. La précarité des budgets familiaux ne permet pas de faire face au moindre déséquilibre.

Parfois, le cumul de difficultés ancre la famille dans une incapacité

à faire face dans la durée au paiement de son loyer entraînant un risque d'expulsion locative.

Le rôle du travailleur social est d'identifier les causes, les conséquences, les leviers individuels ou collectifs pour résoudre les difficultés et accompagner les personnes vers l'autonomie.

Il s'agit de créer une relation de confiance qui permet de négocier des objectifs, des moyens pour les atteindre et ainsi mettre en œuvre des solutions qui seront adaptées à chaque famille.

INTERVENTION SOCIALE

L'efficacité de l'intervention sociale repose sur la complémentarité des différents acteurs et sa mise en place le plus précocement possible



PRÉVENTION DES EXPULSIONS

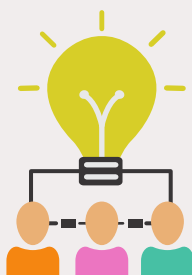
LE RÔLE CLÉ DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



L'ASSIGNATION AU TRIBUNAL

Faire des propositions pour régler la dette locative

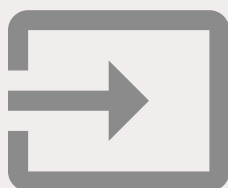
- Informer le juge
- Mettre en place les actions d'apurement de la dette, de maintien dans les lieux ou de relogement
- Informer et préparer le locataire à l'audience



LA RÉQUISITION

Le bailleur demande le concours de la force publique

- Faire le lien avec la Sous-Préfecture
- Alerter sur les situations de vulnérabilité
- Se coordonner avec la commune
- Solliciter le Juge de l'exécution
- Mobiliser des dispositifs pour tenter de résorber la dette
- Chercher une solution de relogement



PREMIERS IMPAYÉS DE LOYER

Éviter le démarrage de la procédure

- Mobiliser le locataire
- Vérifier ses accès aux droits
- Faire le lien avec le bailleur
- Étudier les aides possibles
- Déclencher un accompagnement budgétaire ou renforcé



LE COMMANDEMENT DE QUITTER LES LIEUX

Une chance de médiation avec le bailleur

- Tenter de mobiliser le locataire sur le règlement de sa dette
- Mettre en place les aides ou les accompagnements possibles visant le maintien dans les lieux



L'EXPULSION

Quitter le logement

- Un huissier, accompagné de la police et de la gendarmerie, procédera à l'expulsion de la famille
- Les meubles seront éventuellement envoyés en garde-meuble
- La dette locative devra quand même être soldée

Gaëlle BLEVIN

Travailleur social au TISMS d'Argenteuil

Institution de rattachement ou employeur :
Conseil départemental du Val D'Oise –
Service social Départemental.



> Mes actions sur la prévention des expulsions locatives

- Participation à l'organisation et à l'animation des CLIL auprès d'un bailleur social.
- Accompagnement social proposé aux familles en impayés de loyers dans le cadre des CLIL et enquête expulsion.
- Animation et organisation des informations collectives expulsion locative.
- Animation d'un « atelier logement » sur les droits et devoirs du locataire dans le cadre du dispositif garantie jeunes à la mission locale. Le support utilisé est le jeu KIJOULOU.
- Information sur les droits et devoirs du locataire aux familles que j'accompagne.

> Mon travail en partenariat

- Les bailleurs sociaux : je contacte les bailleurs sociaux lorsque les familles rencontrent des difficultés de paiement du loyer ou en procédure d'expulsion.
- Je participe aux CLIL avec un bailleur présent sur le territoire. Les CLIL permettent de travailler en amont de la procédure d'expulsion. Nous proposons des rendez-vous aux familles afin de débiter un accompagnement social pour favoriser la reprise du paiement du loyer et le maintien dans les lieux.

- La Préfecture et la Sous-Préfecture : j'effectue les évaluations sociales tout au long de la procédure d'expulsion. Je suis en lien avec le bureau des expulsions lors des situations complexes.
- Lorsque la situation d'expulsion locative est complexe et qu'il est nécessaire de travailler en collaboration, je transmets un rapport social pour une demande de passage en CCAPEX. Cette instance permet de favoriser le maintien au domicile en fixant des objectifs précis.
- Le CCAS : il est en charge d'accompagner les familles qui n'ont pas d'enfant mineur à charge. Nous sommes en lien avec ce service dans le cadre de l'orientation du public mais aussi lors d'un besoin d'un travail en binôme dans certaines situations complexes.
- La CAF : je travaille avec la CAF pour l'ouverture du droit APL, le rappel des APL afin de favoriser le maintien dans les lieux avec la reprise du paiement des loyers résiduels.

> Les difficultés auxquelles je suis confrontée

- Les suspensions des droits aux APL qui engendrent une difficulté supplémentaire dans l'accompagnement budgétaire et notamment la reprise du paiement du loyer.
- L'accompagnement social des familles dans le cadre des impayés de loyers dans le parc privé. Ces derniers connaissent peu les possibilités d'aides (FSL), ont souscrit des assurances pour les impayés de loyers et refusent systématiquement car le FSL demande une signature d'un nouveau bail.

Ma plus belle réussite

En 2019, j'ai reçu une femme dans le cadre de la procédure d'expulsion au stade de la réquisition de la force publique. Madame s'est présentée au service suite à notre proposition de rendez-vous. Cette dernière n'avait pas connaissance de l'impayé de loyers et de la procédure en cours. Son ex-conjoint était parti du domicile sans laisser d'adresse. Avant le départ de Monsieur, Madame explique qu'il était en charge de payer le loyer et qu'elle honorait les charges parallèles au logement. Le couple était en conflit depuis plusieurs mois. Madame était seule au domicile avec sa fille de 8 ans. Madame travaille comme contractuelle pour une collectivité territoriale en tant qu'auxiliaire de puériculture.

Nous avons débuté un accompagnement social avec plusieurs objectifs :

- Ouverture des droits sociaux au vu du changement de situation.
- Accompagnement dans la gestion du budget : reprise du paiement du loyer, dépôt d'un dossier de surendettement.
- Demande de logement social et labellisation de la demande au titre des accords collectifs.
- Demande de logement d'insertion auprès du SIAO.

Madame était locataire dans le parc privé. La procédure d'expulsion est arrivée à son terme par l'accord du concours de la force publique. Le dépôt du dossier de surendettement a permis à Madame de reprendre le paiement du loyer résiduel et de ne plus augmenter la dette. Le dossier a été orienté vers un PRP.

Madame n'a pas de réseau amical ou familial pour l'héberger. Nous avons instruit une demande auprès du SIAO et avons présenté la situation en CCAPEX.

Une proposition d'intégration d'un logement type ALT a été proposée à Madame avant l'exécution du concours de la force publique. Nous avons travaillé en lien avec la sous-préfecture afin de reporter l'expulsion pour que Madame puisse intégrer le logement d'insertion.

Madame et sa fille n'ont pas connu une expulsion locative avec le concours de la force publique. La proposition d'ALT a pu se faire du fait de l'accompagnement budgétaire construit et mis en place avec Madame.

Quelques semaines après son entrée en ALT, Mme a eu une proposition de logement social adapté à sa composition familiale et situation budgétaire.

L'accompagnement social a permis à Madame de reprendre la gestion de son budget, d'effectuer les démarches de recherche de logement, de stabiliser sa situation.

Même si l'expulsion locative est arrivée à son terme, Madame n'a pas vécu le concours de la force publique. Elle a été hébergée en logement intermédiaire et a très vite intégré un logement autonome.

Aujourd'hui, Madame est locataire en titre d'un logement social. Elle gère son budget familial de façon autonome. Madame souhaite entamer les démarches auprès du juge aux affaires familiales pour faire signifier ses droits de garde et pension alimentaire auprès du juge.

Rachel DEROUAULT



Travailleur social au CCAS de Vauréal

Métier ou fonction : responsable CCAS avec un travailleur social en partie dédié sur la Prévention des expulsions locatives.

Institution de rattachement ou employeur : CCAS Mairie de Vauréal



> Mes actions sur la prévention des expulsions locatives

- Un courrier est adressé aux locataires en impayés de loyer à chaque étape de la procédure,
- Des entretiens tripartites (usager / CCAS / Bailleur) sont proposés pour parfois renouer le dialogue entre bailleur et locataire, négocier un plan d'apurement de la dette, surtout, mobiliser le locataire dans la reprise du paiement du loyer et l'impliquer dans la résolution de ses difficultés.
- Des Commissions Locales Impayés de Loyer avec chaque bailleur ont lieu une fois par trimestre en présence du CCAS, du SSD et du bailleur. L'objectif est d'intervenir le plus précocement possible pour prévenir la dégradation des situations, améliorer la prise en charge des ménages en difficultés et rechercher des solutions adaptées.
- Utiliser différents outils pour prise de contact avec les usagers : téléphone, courrier.
- Parfois la police municipale est mobilisée, notamment en fin de procédure lorsque le concours de la force publique est accordé, pour remettre un courrier en mains propres au locataire. Lors de la remise de ce courrier, la police municipale explique la démarche de la mairie. Cette remise de courrier "officielle" permet à certaines familles de venir au rendez-vous proposé.
- Travailler la sortie du logement lorsque l'expulsion est inéluctable.

> Mon travail en partenariat

Mes principaux partenaires sont les suivants :

- Les bailleurs sociaux implantés sur la commune
- Les services de la Préfecture,
- Le SSD notamment le Territoire d'Intervention Sociale et Médico-Sociale de l'Hautil,
- Les services de la CAF...

> Les difficultés auxquelles je suis confronté(e)

Prévenir les expulsions locatives exige un investissement important en direction des familles en amont de la procédure et dans le cadre du déroulement de la procédure contentieuse, et, en termes de partenariat pour négocier des délais, rechercher des solutions : le temps pour réaliser cette mission manque.

Ma plus belle réussite

- Limiter le nombre d'expulsions locatives sèches.
- Reprise de contact bailleurs /locataires pour permettre la négociation d'un plan d'apurement respecté par le locataire ou pour définir des objectifs visant le traitement de la dette voire une mutation de logement
- Obtention de délais pour mettre en œuvre un projet d'intervention, pour mobiliser les dispositifs d'aides et d'accompagnement adaptés à chaque situation et ainsi maintenir des locataires dans les lieux malgré des parcours locatifs chaotiques.

Stéphanie COMPAGNON

Travailleur social au sein du bailleur social Val d'Oise Habitat

Métier ou fonction : Chargée d'Action Sociale
et Conseillère Sociale

Institution de rattachement ou employeur :
Val d'Oise Habitat

> Mes actions sur la prévention des expulsions locatives

- Commission Locale d'Impayés de Loyers (CLIL) en amont de l'assignation
- Le Fonds de Solidarité Logement (FSL)
- La Commission Sociale et Solidaire : commission en interne à Val d'Oise Habitat visant à soutenir nos locataires en difficultés lors d'une déstabilisation budgétaire – Aides financières
- Mobilité résidentielle : priorisation des mutations urgentes et/ou sollicitation du pack déménagement : dispositif de la Commission Sociale et Solidaire visant à prendre en charge les frais liés au déménagement pour un public fragilisé.
- Aménagement PMR pour favoriser le maintien dans les lieux.
- Accompagnement Social : par le Conseiller Social tout au long du parcours résidentiel si besoin. Mise à disposition ou prise de rendez-vous pour les locataires lors d'une procédure d'expulsion (commandement de quitter les lieux).
- Travail sur une communication de sensibilisation pour nos locataires.
- Participation « Info Coll » sur la commune de Sarcelles.
- Liens avec les Chargés de Développement Social et Urbain (CDSU) de Val d'Oise Habitat sur la possibilité de sensibilisation en pied d'immeuble.

> Mon travail en partenariat

- Travailleurs sociaux du SSD et CCAS en charge de l'accompagnement des locataires, ainsi que dans le cadre des CLIL.
- Caisse d'Allocations familiales (CAF), permet efficacement le déblocage de situations.
- Associations locales.
- Les Mandataires judiciaires, tutelles, dans l'accompagnement des familles.
- Associations (AURORE, FREHA,...) dans le cadre d'un mandatement ASLL.
- Service des impôts.

> Les difficultés auxquelles je suis confrontée

- Difficultés avec les services de tutelles : traitement des suivis, manque de communication...
- Les mutations prioritaires : beaucoup de demandes pour peu d'offres.
- Concernant les CLIL, efficacité différente en fonction des communes.



Ma plus belle réussite

- Le travail transversal avec les services de Val d'Oise Habitat (gardien, recouvrement, contentieux).
- Meilleure connaissance du travail des conseillers sociaux par les services sociaux des villes et du département.
- Liens avec le service des impôts visant à faire le lien avec le locataire afin de mettre à jour sa situation, et de ce fait, évitant une surfacturation SLS, et l'ouverture des droits du ménage.
- Création du dispositif « Solidaires avec VOUs » dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19.
 - Phoning réalisé à l'initiative de VOH pour anticiper les éventuelles difficultés économiques des locataires.
 - Mise en place d'adresses mails spécifiques avec le déploiement de collaborateurs supplémentaires spécifiquement dédiés au traitement des demandes entrantes.
 - Soutien de la Commission Sociale et Solidaire.

Tiguide BARADJI

Travailleur social exerçant des mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement au sein de l'association FREHA



Qui suis-je ?

Assistante sociale de formation, je suis diplômée depuis juillet 2017. J'interviens dans le cadre de l'ASLL, au sein de l'association FREHA depuis janvier 2018.

> Mes actions de prévention autour des impayés

- Informer les ménages sur leurs droits et devoirs (APL, ASF, AFIL...)
 - Aider à l'instruction des demandes APL.
 - Solliciter si besoin les dispositifs compétents (FSL, CCAS, Banque de France, CAF) en vue d'un travail sur l'assainissement du budget.
 - Constituer et aider les familles dans l'instruction de dossier CMU-C, Solidarité Transport, Carte Améthyste...
- Travailler autour du budget
 - Évaluer la situation budgétaire au moyen de justificatifs (ressources, charges et dettes).
 - Établir un budget mensuel, prioriser les charges, mettre en place des plans d'apurement adaptés.
 - Inciter les familles à mettre en place des prélèvements automatiques.
 - Faire le lien avec les créanciers.
 - Faire une demande d'aide financière si nécessaire (FSE, AFIL, CCAS, chèques-services, colis alimentaires...).
 - Jouer un rôle de médiateur
 - Faire l'intermédiaire entre le locataire et le propriétaire/bailleur afin d'apaiser les tensions.
 - Orienter la famille vers les institutions compétentes (Sécurité sociale, CAF, Trésor Public).

> Quel partenariat je mobilise ?

- Service Social Départemental
- Centre Communal d'Action Sociale
- Associations
- Bailleurs
- Préfecture et Mairie
- Banque de France
- CAF

> Mes difficultés dans ma mission

- La complexité de certaines situations
- Les procédures d'expulsion trop avancées
- Les situations liées à de l'addiction
- Les ménages de mauvaise foi
- Les situations liées à la santé mentale

Ma plus belle réussite

Nous intervenons depuis environ 3 ans sur la situation de : « Monsieur M. âgé de 59 ans, salarié et locataire d'un logement social depuis 1998. Il est en procédure d'expulsion depuis 2013 suite à une dette locative de plus de 10 000 euros. Deux dossiers de surendettement ont été déposés auprès de la BDF. Pour le premier, une capacité de remboursement a été mise en place, en 2017.

Monsieur a tenté de mettre fin à ses jours, en mai 2018, il a été découvert à son domicile, par son ex-femme qui a appelé les services de secours. Il a été hospitalisé en urgence pour ses problèmes de santé. Pendant ses six mois d'hospitalisation, aucune charge n'a été réglée. Nous avons dû travailler conjointement avec l'ex-femme de Monsieur sur cette situation.

Cette dernière a demandé une procuration sur son compte bancaire et a commencé à régler certaines dettes (loyer, EDF...) avec les versements de ses indemnités journalières. Nous faisons régulièrement le lien avec elle et nous nous sommes réparties les démarches à réaliser.

Le bailleur a dénoncé le premier dossier de surendettement, en octobre 2018 et a repris la procédure d'expulsion (CFP accordé). Le deuxième dépôt BDF (05/03/2019) a abouti à une PRP et une suspension de l'expulsion. Nous avons constaté que Monsieur n'était pas en capacité d'effectuer les démarches de manière autonome. En effet, son ex-femme et FREHA, ont soutenu au quotidien, Mr M, dans l'ensemble de ses démarches (paiement du loyer et des autres charges, suivi de plans d'apurement, lien avec l'employeur, lien avec le bailleur...). Afin de le protéger, nous avons instruit une demande de curatelle pour laquelle, le juge a émis un avis favorable en janvier 2020.

Nous nous sommes maintenus jusqu'en juin 2020, le temps de réaliser une rencontre tripartite avec la curatrice.

La mise en place de cette mesure de protection permettra de sécuriser le paiement du loyer et des charges mensuelles. De plus, elle permettra de sécuriser le maintien dans son logement de Monsieur M.

Enfin, elle a permis la mise en place d'un relais qualitatif avec comme satisfaction, l'atteinte des objectifs du maintien dans les lieux et la reprise des paiements.

Laurence DIETTE

Travailleur social MASP/AESF
sur le TISMS de Beaumont Sur Oise

Institution de rattachement ou employeur :
Conseil départemental du Val d'Oise



> Mes actions sur la prévention des expulsions locatives

« Comprendre et établir une relation de confiance avant d'agir »

- Comprendre la situation globale : identifier les problèmes, comprendre l'origine de la dette de loyer, bilan de ce qui a déjà été mis en place (garder le positif, proposer autre chose pour ce qui n'a pas fonctionné).
- Établir une relation de confiance avec le bénéficiaire en fixant des objectifs à sa portée (indispensable pour aider la personne à retrouver sa capacité d'agir et une certaine autonomie), s'appuyer sur cette relation pour l'aider à s'approprier son logement, l'aménager, l'entretenir.
- Agir par le biais de la contractualisation qui engage la personne et le TS MASP sur des objectifs de travail qui évoluent en fonction des contrats.

> Mon travail en partenariat

- Renouer le dialogue avec le bailleur, la banque, les créanciers en général.
- Ouvrir ou rétablir des droits (par exemple : droits CAF comme l'APL, MDPH, pôle emploi, sécurité sociale, APA...)
- Actionner des dispositifs d'insertion sociale et professionnelle (par exemple : accompagnement global pôle emploi, associations du PDI, démarches de soin et de santé...)
- Mettre en œuvre un soutien budgétaire (par exemple : accords de règlement, échéanciers, aides financières, outils de suivi du budget, dossier de surendettement...)
- Orienter vers les professionnels les plus pertinents selon les problématiques si nécessaire.

> Les difficultés auxquelles je suis confrontée

Axes de progrès identifiés :

- Orientation plus précoce des personnes (70 % sont en procédure contentieuse dont 20 % au stade du CFP, 40 % ont plus de 4 000 € de dette de loyers dont 8 % supérieurs à 10 000 €).
- Développer les échanges avec les bailleurs en travaillant de concert, dans la confiance, pour trouver des stratégies efficaces (99 % des bénéficiaires d'une MASP sont locataires, 80 % à 100 % selon les communes occupent un logement social).
- Développer les mutations pour des logements plus adaptés à la composition familiale, aux ressources ou au handicap d'un membre de la famille.
- Nécessité d'interlocuteurs privilégiés dans la majorité des organismes publics (CAF, sécu, mairie, Préfecture,...).
- Accompagner le bénéficiaire vers le numérique pour le rendre plus autonome face à la dématérialisation des démarches et moyens de paiement.

Ma plus belle réussite

C'est une MASP exercée auprès d'une femme seule suite à une séparation, très endettée, risquant l'expulsion et présentant une certaine fragilité car elle travaillait dans un ESAT. Madame ne voulait pas être mise sous mesure de protection mais était très volontaire pour qu'on l'aide à stabiliser sa situation financière et à acquérir plus d'autonomie. La fragilité de madame l'amenait à dépenser sans tenir compte des charges fixes qui, puisqu'elles étaient prélevées, étaient pour elle nécessairement payées. Madame ne maîtrisait pas le fonctionnement de son compte bancaire ce qui était pour elle très anxiogène.

Après avoir compris comment raisonnait madame, la mise en place d'une application lui permettant de visualiser son compte l'a aidé à maîtriser ses dépenses.

L'accompagnement vers le numérique n'a pas été simple (mot de passe oublié, compte bloqué, madame allait voir son compte 20 fois dans la journée) ni la démarche d'aller vers les organismes pour faire ses démarches. Cependant, l'accompagnement soutenu dans la durée (2 ans) a eu un double effet ; il a d'abord permis à madame de solder sa dette de loyers et de gérer son budget sans se mettre en danger. Ensuite, il lui a aussi permis de reprendre confiance en elle car au cours de la mesure madame a souhaité sortir de l'ESAT, obtenant un emploi en milieu ordinaire.



PROJET
EN PARTENARIAT
Information
Rompre l'isolement **partagée**
PARTAGE D'EXPÉRIENCES
Rendre acteur **IMPLIQUER**
Prévention **Faciliter la projection**
IMPULSER LE CHANGEMENT

TISMS de Gonesse : quand action collective et partenariat riment avec prévention des expulsions !

En 2016, le Service Social Départemental de Gonesse a travaillé à la mise en place de réunion d'information collective dont les objectifs étaient d'informer le plus précocement les usagers sur la procédure d'expulsion, permettre aux familles de saisir l'enjeu de leur présence aux rendez-vous et à l'audience et enfin d'optimiser le travail des professionnels.

Le CCAS et le SSD souhaitent alors intensifier leur travail de coordination et partenarial déjà existant depuis de nombreuses années dans le champ de la prévention des expulsions.

Des réunions d'information collectives dans le cadre des enquêtes assignations et précontentieux se mettent alors en place.

Le public visé est alors le public concerné par une procédure d'expulsion à la phase de l'assignation. Locataire en risque d'expulsion.

Ces réunions d'information collectives ont lieu tous les mois et demi suivies de propositions de rendez-vous individuels.

L'animation repose sur une collaboration de qualité, un support audiovisuel et la présence d'experts lors des réunions (l'ADIL, la CAF...) afin d'informer le public locataire d'un logement social mais aussi privé.

La présence de chaque acteur permet au locataire d'avoir accès à une information de qualité, de prendre contact avec des acteurs inconnus jusqu'ici pour lui.

Faire réseau sur ce domaine est le « let motive » des actions collectives mises en œuvre sur le TISMS de Gonesse.



Une approche innovante au service de la prévention : KIJOULOU, jeu de plateau support d'une action éducative budgétaire

Le jeu consiste à équiper son logement tout en gérant de la meilleure manière possible son budget. Le temps d'un tour de plateau, les équipes vont vivre un mois de location dans un logement social. La partie dure environ 1h30, en laissant du temps aux discussions.

Cette action est basée sur un travail social de groupe : l'animateur favorise des réponses collectives et, à l'issue du jeu, il consacre un temps d'échanges pour faire le point sur les acquis.

L'objectif est de sensibiliser à la gestion d'un budget et à aider à faire face à des imprévus en lien avec le logement.

Le public cible : des personnes en recherche de logement ou locataires rencontrant des difficultés dans la gestion de leur budget et souhaitant acquérir une autonomie.

> Sur le TISMS d'Argenteuil,...

Depuis 2018, le TISMS d'Argenteuil intervient sous forme d'atelier à la mission locale pour informer sur le budget et le logement. Une équipe de six travailleurs sociaux anime à tour de rôle les ateliers avec comme support pour le thème du logement le jeu « kijoulou ».

> Origine :

Dans le cadre du dispositif garantie-jeune, la mission locale organise auprès de son public des ateliers collectifs « vie sociale-vie pratique ».

Au cours de ces ateliers, il a été repéré un besoin d'information sur la gestion d'un budget et les démarches administratives liées au logement.

En effet, les jeunes bénéficiaires de ce dispositif, perçoivent une allocation de 480 €. Il a été repéré par les professionnels de la mission locale un manque de connaissance sur la gestion du budget et de l'épargne notamment le respect du paiement des charges mensuelles (ex : paiement du titre de transport).

En parallèle, ces derniers rencontrent des difficultés d'hébergement, d'insertion par le logement et manquent de savoirs sur les démarches administratives à entreprendre pour un accès au parc locatif public.

> Public visé :

Jeune bénéficiant du dispositif Garantie Jeune (16-25 ans).

> Objectifs de l'action :

Apporter des connaissances pratiques sur les démarches administratives liées au logement et sur la gestion du budget de façon ludique.

- Aborder les problématiques de la gestion d'un budget dans la pratique.
- Transmettre le savoir de base autour du budget et du logement.
- Promouvoir la consommation responsable.
- Proposer des alternatives et des solutions en cas de difficultés financières.
- Informer les droits et devoirs de chacun concernant le monde de la banque et du logement.
- Favoriser le dialogue autour de l'argent.
- Prévenir les risques liés aux jeux d'argent.
- Aborder la question des droits et de devoirs du locataire.
- Aborder la question des charges locatives.

> Déroulement de l'atelier :

Les ateliers sont en général constitués d'un groupe d'environ dix jeunes.

La séance débute par une présentation de chaque participant et nous demandons aux jeunes de nous faire part de leur situation face au logement /hébergement, leurs connaissances et leurs questions sur le thème du logement.

Au cours de chaque partie, plusieurs thèmes sont abordés. Nous reprenons chaque question sur paperboard :

- Comment trouver un logement ? Les documents nécessaires pour la demande de logement social : la pièce d'identité et l'avis d'imposition.
- Parc privé / parc public.
- Nécessité de faire un état des lieux à l'entrée et à la sortie et d'entretenir le logement.
- La caution ou dépôt de garantie, le contrat de location.
- Le préavis de départ, la durée du préavis de départ ramené à un mois sur Argenteuil (zone tendue).
- Le changement d'adresse.
- Les risques locatifs (incendie /dégâts des eaux/ responsabilités civiles).
- Les obligations du locataire.
- Les droits du locataire.
- La taxe d'enlèvement des ordures ménagères, pour qui, comment est-elle appelée ?
- L'assurance locative OBLIGATOIRE.
- Qui perçoit les prestations familiales : Famille avec enfants à charge.
- Les différents modes de paiement (privilégier les paiements qui laissent des traces).
- Les courses alimentaires : quand les faire ? (Plutôt en début de mois ?), quel budget prévoir ?
- Les loisirs, quand ? Combien ? La notion de plaisir et de choix (jamais contraint).

À la fin de cet atelier, nous remettons à chaque jeune, la demande de logement CERFA ainsi qu'une fiche Memo sur le logement abordant les thèmes :

- Les démarches de recherche de logement.
- Entrée et sortie du logement.
- Droits et devoirs du locataire.

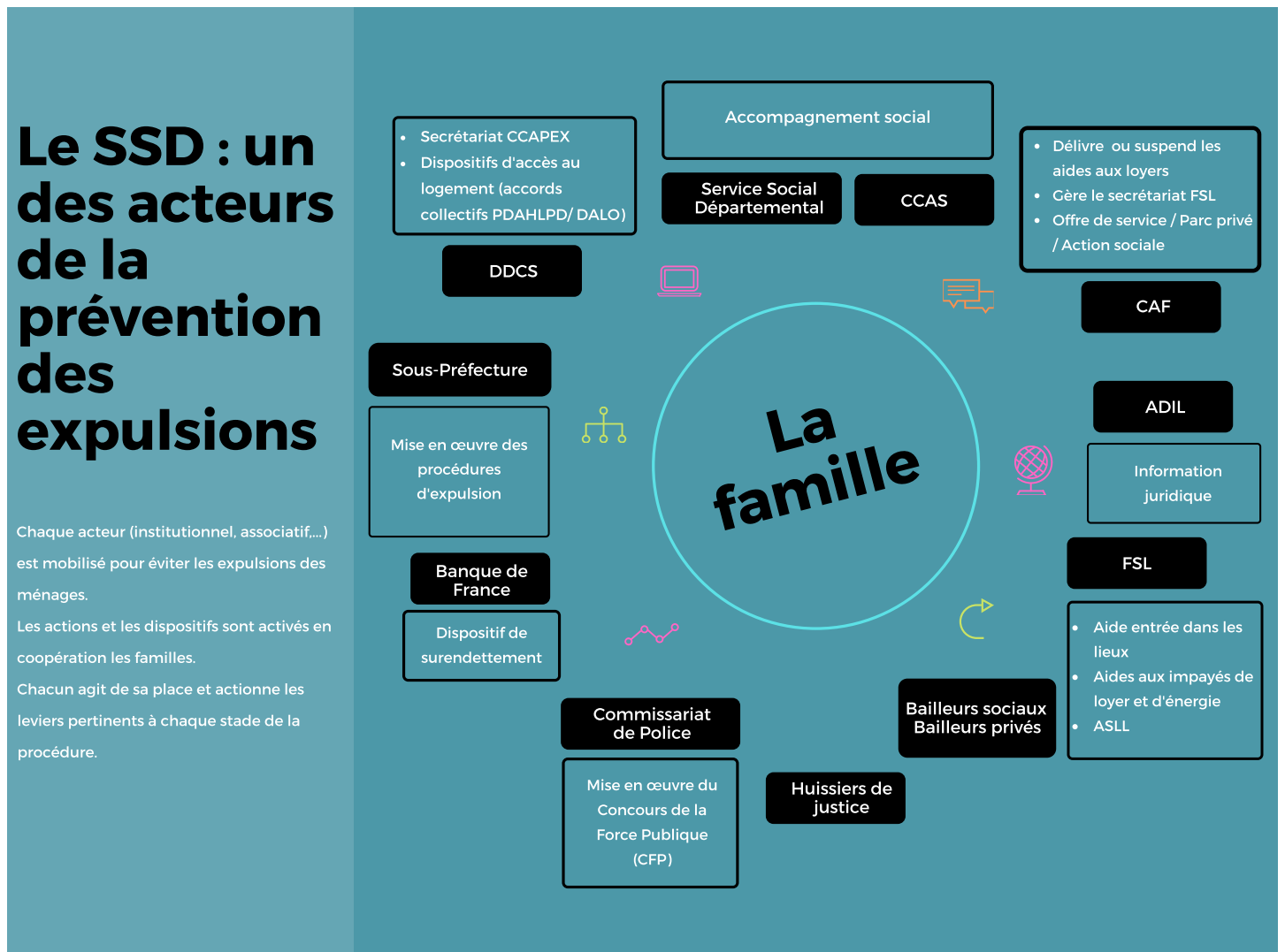


03 - L'ACTION PARTENARIALE

Le dispositif de prévention des expulsions introduit par la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1988 invite à un traitement social et préventif.

Ce principe a été renforcé par l'évolution du contexte législatif avec la création à l'échelon départemental de la CCAPEX, outil de suivi et de coordination de la prévention des expulsions.

Cette instance réglementaire est venue s'adjoindre à des partenariats, instances locales en œuvre depuis de nombreuses années.



A- Le partenariat, un levier indispensable

> Avec les bailleurs

Dès les premiers impayés de loyer, le lien avec le bailleur est essentiel.

Dans le parc social, un partenariat s'est construit, facilité par la présence chez certains bailleurs, des conseillères sociales.

S'agissant du parc locatif privé, les liens peinent à se mettre en place. La diversité des bailleurs privés ne permet pas de s'appuyer sur des modèles de collaboration. Les liens et modes de contact s'avèrent complexes.

Par ailleurs, une part significative de familles, à défaut d'un accès à un logement du parc social, accepte un logement au loyer inadapté à sa capacité financière réelle. L'insolvabilité structurelle apporte peu de perspectives en termes de maintien dans le logement. Face à des bailleurs privés, parfois eux-mêmes en difficultés, les procédures d'expulsion arrivent vite à leur terme.

> Avec les CCAS

Le partenariat dépend de la priorité donnée par le CCAS à la prévention des expulsions.

Néanmoins un grand nombre de CCAS intervient dans les CLIL (commission locale d'impayés de loyer) et dans le traitement des demandes d'enquêtes adressées par les sous-préfectures. L'objectif poursuivi est commun : intervenir le plus en amont possible, mieux repérer les familles en difficultés dans le cadre d'un maillage territorial, susciter la mobilisation de la famille à tous les stades de la procédure, éviter les doublons d'intervention.

> Avec les sous-préfectures

Dès l'assignation jusqu'à la fin de la procédure d'expulsion, des liaisons sont établies entre le SSD et les services.

Des rencontres régulières entre l'encadrement du SSD et les 3 sous-préfectures permettent une meilleure communication entre les services notamment pour la prise en compte des situations de vulnérabilité ou celles où le projet d'aide mis en place peut permettre à terme le maintien dans le logement.

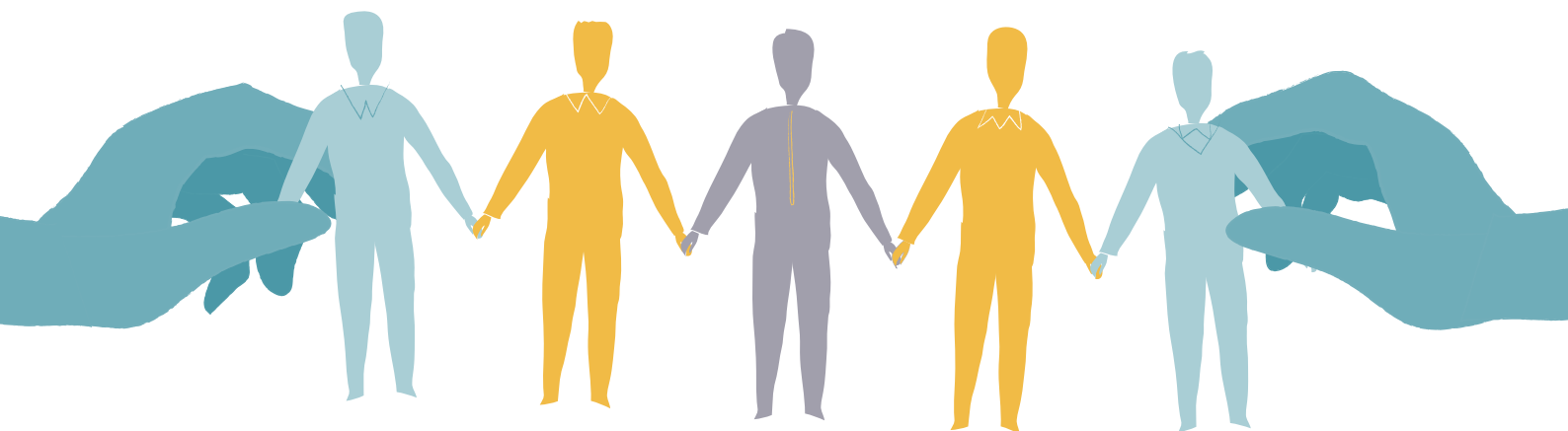
Avec les autres partenaires, il s'établit en fonction des problématiques repérées dans le cadre d'un accompagnement.

Et qu'en est-il du travail avec les familles ?

Les constats :

- Les familles ne donnent pas suite à 50 % des propositions de rendez-vous du SSD malgré des libellés de courriers revisités et des supports de communication joints.
- Seulement 42 % des audiences au tribunal se déroulent avec la présence des locataires assignés.
- L'analyse réalisée sur trois situations d'expulsion montre que malgré l'intervention du service, un des obstacles à l'accompagnement mis en œuvre pour éviter l'expulsion était la difficulté de la famille à s'inscrire dans la durée dans l'accompagnement proposé (présence aux rendez-vous respect des engagements...).

Les travailleurs sociaux du TISMS de Beaumont ont tenté de définir, à partir de leur vécu, les raisons de la non-action : la barrière de la langue, la peur, la dévalorisation, le déni, le cumul de difficultés, les fausses idées (on n'expulse pas une famille avec des enfants)... Il serait néanmoins intéressant de recueillir auprès des personnes concernées leur avis sur ces questions. Cet éclairage porté par les bénéficiaires des interventions du service devrait ainsi permettre de dégager des pistes d'actions adaptées.



B - La Commission Locale d'Impayé de Loyer (CLIL) : une instance locale de prévention

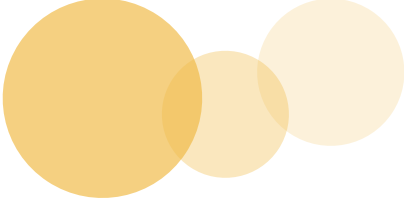
Ces commissions existent depuis plusieurs années de par la volonté des acteurs locaux notamment les bailleurs sociaux, les CCAS et le SSD d'intervenir le plus précocement possible en amont de la phase contentieuse pour prévenir la dégradation des situations et de mieux coordonner les interventions.

Le bailleur a la responsabilité d'intervenir auprès de son locataire dès les premiers impayés de loyer. Si la situation d'impayé persiste et nécessite l'intervention d'autres acteurs, il peut saisir la CLIL pour trouver une solution partenariale dans le respect des

droits de son locataire. Il établit l'ordre du jour des commissions, informe le locataire et s'assure de son accord pour l'examen de sa situation en commission.

En 2009 un protocole partenarial départemental a été défini puis revisité en 2019 permettant notamment à la CLIL de saisir la CCAPEX pour les situations les plus complexes.

Malgré cette adaptation, les éléments de bilan de ces commissions restent partagés :

POSITIFS	NÉGATIFS	POINTS DE VIGILANCE
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Possibilité de négocier avec le bailleur des plans d'action. ▪ Permet de prévenir la dégradation des situations par un repérage précoce et une action coordonnée. ▪ Permet un suivi des situations. ▪ Permet une coordination en amont de la procédure mais aussi aux différents stades de celles-ci. ▪ Des bilans encourageants. Un exemple : sur 70 situations étudiées, 44 dettes sont soldées ou en cours de l'être. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'absence des services de la CAF. ▪ Procédures de fonctionnement non respectées (délais de transmission des informations) ou à faire évoluer. ▪ Une part significative de locataires non connus du service qui ne donnent pas suite aux proportions de rendez-vous. ▪ Instance chronophage. ▪ Représentant bailleur en séance non décisionnaire. 	<p>Respect des règles éthiques et déontologiques au sein de cette instance technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Éviter les jugements de valeur. ▪ Participation exclusive de techniciens. 



Leur nombre a diminué :

En 12/2019 : 57 CLIL avec 15 bailleurs sur 34 communes
En 06/2018 : 70 CLIL avec 16 bailleurs sur 35 communes

Cette diminution est liée aux effets de la loi Elan qui contraint les bailleurs à fusionner. Les bailleurs recentrés sur leur organisation interne ont suspendu leur participation à ces commissions. Cette fusion doit être finalisée en janvier 2021. La reprise de certaines commissions est attendue.

Les perspectives :

Un temps de travail pour un bilan partagé avec les bailleurs et les CCAS pour adapter le fonctionnement.

La création de CLIL spécifiques pour traiter de situations de locataires en procédure d'expulsion nécessitant une coordination d'intervention.

En place sur le TISMS de Sarcelles, cette création est envisagée sur Garges-lès-Gonesse.

C - La Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives (CCAPEX)

La CCAPEX est une instance départementale co-présidée par le Préfet et la Présidente du Conseil départemental. Y participent les représentants de bailleurs sociaux et privés, la CAF, la Banque de France, des associations œuvrant dans le champ de l'hébergement et de l'insertion, des associations représentant les familles, des services de l'État (Sous-Préfecture), le service social départemental.

Elle est en place depuis 2010 dans le Val d'Oise suite à la loi du 13 juillet 2006 portant Engagement National pour le logement et le décret du 26 février 2008 prévoyant la possibilité de mettre en place dans chaque département, une commission de coordination des actions de prévention des expulsions co-présidée par le Préfet et le Président du Conseil départemental.

Elle est saisie pour l'examen de situations complexes qui nécessitent la coordination d'interventions et de dispositifs. Des avis et recommandations sont émis auprès des différents acteurs de la situation examinée : locataire, bailleur, et toutes les institutions ou structures susceptibles d'agir sur la situation.

La CCAPEX départementale examine en moyenne 100 situations par an.

La loi ALUR (Accès au Logement et Urbanisme Rénové) du 24 mars 2014 et le décret du 30 octobre 2015 ont fait évoluer les missions de cette instance :

Rôle de pilotage du dispositif de prévention des expulsions.
Rôle d'examen des situations qui peut s'assurer à l'échelle de commissions déconcentrées.

Gestion des signalements d'impayés de loyer émanant des bailleurs sociaux et privés en amont du jugement d'expulsion.

En 2018, la CCAPEX a reçu 4 408 signalements.

Le règlement intérieur a été modifié pour une mise en conformité avec le cadre réglementaire. Par ailleurs, conformément aux objectifs de la charte de prévention des expulsions signée par tous les partenaires en juin 2018, une réflexion est engagée et co-pilotée par l'État et le Conseil départemental (représenté par le SSD) pour définir :

Les modalités de traitement des signalements émanant des bailleurs sociaux et privés.

Les critères de saisine de la CCAPEX et préfigurer une CCAPEX déconcentrée.

Ce travail engagé devrait rendre plus lisible auprès des équipes du SSD et des partenaires la plus-value de cette instance de coordination.



D - Des partenariats construits dans les territoires

> Consolider et fluidifier les liens entre le service social départemental / Sous-Préfecture

Sur le TISMS d'Eaubonne, un travail de concertation a permis de mettre en place des rencontres régulières entre l'équipe du service des expulsions locatives de la Sous-Préfecture d'Argenteuil et les cadres et travailleurs sociaux du service social départemental. Ces rencontres ont débuté en mai 2019. Elles permettent de mieux se connaître, d'échanger sur les dispositifs et le cadre juridique, et d'évoquer certaines situations complexes avec l'accord de la personne accompagnée afin de proposer de nouvelles pistes de travail ou faire part d'éléments de vulnérabilité.

> Le conseil juridique : une intervention complémentaire

• L'ADIL

La question du logement est au cœur des préoccupations des ménages. C'est pourquoi, la bonne compréhension de ses droits et de ses obligations en tant que bailleur ou locataire est indispensable pour garantir de bons rapports locatifs.

De plus en plus de ménages sont confrontés aux problèmes d'impayés de loyers et se retrouvent démunis face à une situation qui, sans mobilisation de leur part, devient irrémédiable. C'est ici que l'ADIL95, engagée dans la Charte de Prévention des Expulsions, joue un rôle essentiel en assurant un véritable accompagnement des ménages menacés d'expulsion tout au long de la procédure.

Le juriste, spécialisé en droit immobilier, a pour mission de favoriser le rétablissement du dialogue avec le bailleur, d'expliquer aux locataires les étapes de la procédure et l'intérêt de leur présence à l'audience, de leur expliciter le contenu du jugement rendu et ses conséquences, d'aborder la question du relogement si besoin... L'assistance neutre et personnalisée, la sensibilisation à une mobilisation du ménage le plus en amont possible, contribuent indéniablement au rétablissement de la situation.

Et dans un souci d'être au plus proche des Valdoisiens et de palier aux problèmes de mobilité, l'ADIL95 propose pas moins de 24 points d'information répartis sur 17 communes du Val d'Oise pour rencontrer l'un de ses juristes. Parmi elles, 3 sont dédiées exclusivement aux personnes menacées d'expulsion.

Locataires, bailleurs, tous peuvent solliciter l'ADIL95 gratuitement et autant de fois que nécessaire.

En plus d'être au service des Valdoisiens, l'ADIL95 est un réel soutien pour ses partenaires acteurs dans le domaine du logement. En tant que spécialiste du droit, elle est membre de la Commission de

Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX), et propose des sessions d'information auxdits partenaires destinées à former leurs collaborateurs sur les aspects juridiques de la procédure d'expulsion et sur les dispositifs permettant de traiter amiablement l'impayé de loyer.

Pour les contacter : www.adil95.org

> Un partenariat inédit avec le commissariat de Sarcelles

À l'initiative du CCAS, du SSD de Sarcelles et du commissariat de police de Sarcelles, des réunions de concertations ont été mises en place de 2006 à 2015 et réinitialisées sous l'impulsion du nouveau commissaire divisionnaire de Sarcelles depuis octobre 2019.

Ces commissions sont mensuelles, en présence des CCAS et des SSD des communes du périmètre d'intervention du commissariat (Sarcelles, Garges, Villiers le bel, Saint Brice sous forêt) et animées par un inspecteur dédié qui adresse quelques semaines avant la commission la liste des dossiers qui seront évoqués afin que les services puissent préparer les échanges en amont.

L'objectif principal est de permettre à nos différents services d'avoir une connaissance mutuelle des situations de familles susceptibles d'être expulsées autour de 4 axes :

1. Pouvoir échanger et être informés des situations les plus fragiles non connus des services sociaux et pour lesquelles les collègues du commissariat ont pu recueillir des éléments de vulnérabilité. Ce lien nous permet de rentrer en contact avec ces personnes en vue de tenter de mettre en place un accompagnement social et dans certains cas éviter une expulsion
2. Lorsque les situations sont suivies par un service social et qu'un accompagnement est mis en place, le commissariat peut faire remonter ces éléments à la sous-préfecture pour obtenir un délai le temps que nos démarches aboutissent
3. Lorsqu'un de nos services accompagne une famille difficilement mobilisable, le commissariat peut dans ce cadre intervenir pour les sensibiliser à l'importance d'un suivi social plus renforcé
4. Lorsque l'expulsion est programmée, le travail conjoint permet pour les services sociaux de préparer la famille à l'imminence de l'expulsion et pour le commissariat d'anticiper les expulsions susceptibles d'être difficiles à réaliser et d'adapter les moyens à mettre en œuvre afin qu'elles se réalisent dans les meilleures conditions

Ce travail partenarial qui arrive en fin de procédure est une dernière chance offerte aux familles pour se remobiliser et tenter d'éviter une expulsion qui est toujours un traumatisme pour les familles.



E - Le Fonds de Solidarité Logement (FSL), un dispositif d'aide qui s'adapte

> Les mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL)

Les équipes du SSD connaissent le cadre d'intervention de ces mesures et reconnaissent la plus-value de cet accompagnement renforcé notamment dans le cadre de l'accès au logement.

Néanmoins dans le champ de la prévention des expulsions, ces mesures sont sollicitées tardivement. Des axes d'amélioration sont pointés :

- Développer l'interconnaissance entre intervenants SSD et ASLL en tenant compte des professionnels
- Retravailler les articulations pour mieux garantir les relais d'interventions en début et fin de mesure ASLL.

L'objectif visé est de pouvoir mieux mobiliser ces mesures le plus en amont possible pour coordonner projet d'accompagnement et prise en charge de la dette.



Fonds de Solidarité Logement

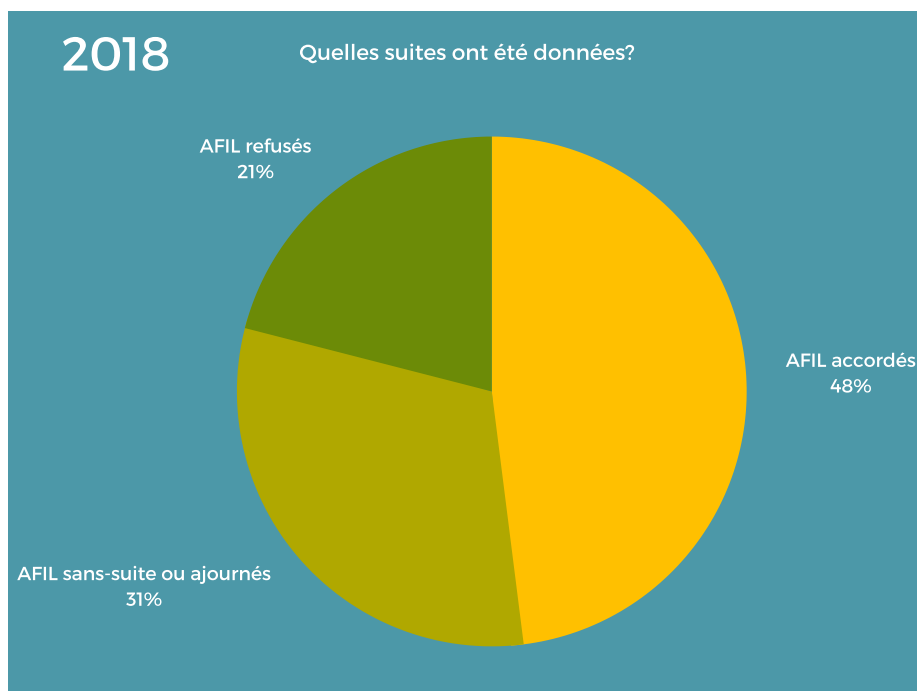


> L'Aide aux Familles en Impayés de Loyer (AFIL)

Les équipes du SSD, dans le cadre de leur intervention, sollicitent le dispositif AFIL pour la prise en charge de la dette et/ou la mise en place d'un accompagnement. La prise en charge de la dette de loyer :

- Elle est sollicitée en amont de la procédure ou à tous les stades de celle-ci.
- Elle permet le maintien de la famille dans son logement ou favorise son relogement dans un logement adapté à sa situation (composition familiale / ressources).

En 2018, le SSD a instruit 846 demandes d'AFIL



Pourquoi ?



> Les adaptations du dispositif FSL

INTERVIEW OLIVIER FAVARD, CHEF DU SERVICE DES AIDES AU LOGEMENT ET À LA SOLIDARITÉ (SALS)

Pouvez-vous nous présenter le dispositif FSL ?

C'est un dispositif d'aide aux ménages en difficultés de logement qui émane de la loi Besson du 31 mai 1990.

Chaque Département dispose d'un cadre d'intervention qui lui est propre. Il rassemble des mesures d'aides qui permettent de soutenir l'accès et le maintien dans le logement mais aussi le paiement de factures d'énergie. L'intervention financière du FSL peut être complétée par la possibilité d'un temps d'accompagnement social auprès des ménages concernés, exercé par une association conventionnée par le Département.

Le FSL dispose d'un budget de 6 millions d'euros constitué des contributions versées par le Département, la Caisse d'allocations familiales, les bailleurs sociaux, certaines communes, l'État, certains fournisseurs d'énergie.

Face à une forte diminution des demandes et des aides accordées en AFIL entre 2015 et 2017, quelles adaptations ont pu être apportées à ce dispositif ?

La réflexion menée sous l'égide de la Direction de la Vie Sociale (Service des Aides au Logement et à la Solidarité et Service Social Départemental) et en lien avec le PDALHPD a permis un travail autour de quatre axes :

1. Ajuster les conditions d'intervention du dispositif en l'adaptant à la réalité des difficultés des ménages. Ainsi dans l'AFIL notamment, les critères d'accès à l'aide permettent désormais la prise en compte de situations où les ménages n'ont pas encore la possibilité de reprendre le paiement de leur loyer courant. Cette nouvelle mesure offre par ailleurs un outil supplémentaire pour favoriser la mise en place d'un accompagnement social.
2. Favoriser l'harmonisation des décisions des 3 commissions déconcentrées par l'examen partagé de dossiers repérés en commission d'appel.

3. Réfléchir à la simplification des procédures et des organisations de travail afin de réduire les délais de traitement des demandes d'aide et renforcer la fonction sociale du dispositif.

4. Améliorer l'offre d'accompagnement des ménages en difficultés en permettant une meilleure prise en charge des situations les plus complexes dans le cadre des mesures Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) hors DALO.

Quel bilan faites-vous aujourd'hui de la mise en place de ces adaptations ?

Le bilan de l'activité 2019 du FSL montre une augmentation de 40 % des demandes AFIL, une hausse de 49 % des aides accordées et une progression des dépenses de 48 % pour atteindre 1 890 000 euros.

Concernant les bénéficiaires de ces aides, la part des ménages dont la situation économique est la plus précaire a aussi elle-même progressé de 2,28 % à 8,5 %.

En ce qui concerne l'ASLL, la nouvelle convention triennale a permis d'augmenter l'offre de 152 mesures dont les ¾ correspondent à des mesures destinées aux ménages les plus en difficulté.

La mobilisation de nombreux agents de la DVS dans la gestion et l'animation du dispositif témoigne de la volonté du Département de disposer d'un outil adapté à la réalité des ménages en difficulté et efficace, y compris dans cette période de crise sanitaire, dans les réponses apportées.

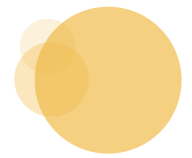


04 - AXES ET PISTES D'AMÉLIORATION

EN DIRECTION DES PUBLICS	TRAVAIL PARTENARIAL	PRATIQUES PROFESSIONNELLES ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
<p>> DÉVELOPPER LA COMMUNICATION ENVERS LES LOCATAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pourquoi ? <ul style="list-style-type: none"> - Pour les sensibiliser au plus tôt et les rendre acteurs. - Pour lutter contre les idées reçues. - Pour susciter l'adhésion dans le cadre de l'intervention sociale. ▪ Comment ? <ul style="list-style-type: none"> - Informer dès l'entrée dans les lieux. - S'appuyer sur les partenaires locaux pour relayer l'information. - Diversifier les supports de communication (affiches, films, support ludique...). - Saisir toutes les opportunités pour communiquer sur l'action du service (ISIC, forum logement...). <p>> DÉVELOPPER LES RÉUNIONS D'INFORMATION AU MOMENT DE L'ASSIGNATION</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ouvrir cette réunion aux locataires dont la procédure d'expulsion est à d'autres stades. <p>> REVISITER LES MODES DE CONTACT AVEC LES LOCATAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le libellé des courriers. ▪ Système de rappel de rendez-vous par sms. 	<p>> AVEC LES ASSOCIATIONS CHARGÉES DE L'ASLL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formaliser les modalités des collaborations. <p>> AVEC LES BAILLEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Engager un travail avec les bailleurs privés, les informer des possibilités d'intervention. ▪ Développer les CLIL avec les bailleurs sociaux et améliorer leur fonctionnement. ▪ Fluidifier les liens avec les bailleurs sociaux en identifiant des personnes-ressources. <p>> AVEC LES SOUS-PRÉFECTURES :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser les rencontres ou instances de coordination. ▪ Clarifier les modalités de transmission des informations à tous les stades de la procédure. <p>> AVEC LES CCAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur certaines communes revoir le partenariat avec les CCAS pour éviter les doublons. <p>AVEC LES COMMISSARIATS ET LES HUISSIERS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Favoriser la communication pour un meilleur repérage des situations les plus fragiles. 	<p>> GARANTIR UN NIVEAU DE CONNAISSANCE ET DE MAÎTRISE DES DISPOSITIFS DE MAINTIEN ET D'ACCÈS AU LOGEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Référentiel ▪ Formation continue ▪ Instance technique <p>> AMÉLIORER LA MOBILISATION DU FSL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ AFIL ▪ Sollicitation de façon plus précoce ASLL <p>> RENFORCER BINÔME SECRÉTAIRE / AS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi des échéances. ▪ Relais auprès des familles (rappel RDV, suivi, préconisation...). <p>> REVISITER LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lien continu avec le bailleur. ▪ Apporter des solutions plus concrètes au locataire. <p>> DÉVELOPPER LES ACTIONS COLLECTIVES</p>



05 - CONCLUSION



Les partenaires ont signé en juin 2018 la charte de prévention des expulsions locatives qui fixe les engagements partagés par tous notamment :

- 1) mobiliser les locataires et les rendre acteurs de la résolution de leurs difficultés
- 2) travailler en partenariat le plus précocement possible
- 3) concourir à une information et une formation partagée entre partenaires

Les diagnostics territoriaux mettent en exergue cet engagement des équipes du Service Social Départemental en lien avec les partenaires dans la mise en œuvre d'actions au niveau local et départemental.

Néanmoins les axes de progrès qui s'en dégagent témoignent de la nécessité d'engager de nouveaux projets pour :

Adapter les pratiques et développer de nouvelles compétences professionnelles.

Rendre plus lisible l'intervention du service vis-à-vis des locataires.

Construire avec eux une réponse qui leur sera adaptée et personnalisée.

Ces projets devront intégrer le nouveau découpage territorial des Territoires d'intervention sociale et médico-sociale par lequel, 4 TISMS deviennent 2 TISMS par la fusion des territoires de Garges les Gonesse et Sarcelles, d'une part, et d'autre part, celle des territoires de Gonesse et Villiers le Bel/Arnouville.



Comité de rédaction :

Michèle RETY, Anne LENHARDT, Brigitte DANIEL, Sarah MAC DONALD, Gaëlle BLEVIN, Isabelle BERGEAUD, Cécile MOUGENOT-JONDOT, accompagnées de la CIMI.



Octobre 2020 // Conception/réalisation : Agence PDVA - 0139 90 10 00 // Direction de la vie sociale

Conseil départemental du Val d'Oise
2 avenue du Parc
CS 20201 CERGY
95032 Cergy-Pontoise Cedex

tél. : 01 34 25 30 30
fax : 01 34 25 33 00
www.valdoise.fr

val
d'oise 
le département