

Les expulsions locatives à un niveau record après la crise sanitaire

12-14 du 13 juin 2023

À la Maison des Associations de Grenoble

Déroulé

1. Introduction et enjeux

Véronique Gilet, directrice régionale,
Fondation Abbé Pierre Auvergne-Rhône-Alpes

2. Contexte et points d'alerte

Marie Guillaumin, chargée d'études,
Observatoire de l'Hébergement et du
Logement (Un Toit Pour tous)

3. Table-ronde

Christine Guillaud, conseillère technique,
Udaf 38

Christel de Cordova, responsable Solidarité et
contentieux, Pluralis

Catherine Balmigère, conseillère Logement
Action sociale, Département de l'Isère

4. Echanges

Introduction et enjeux

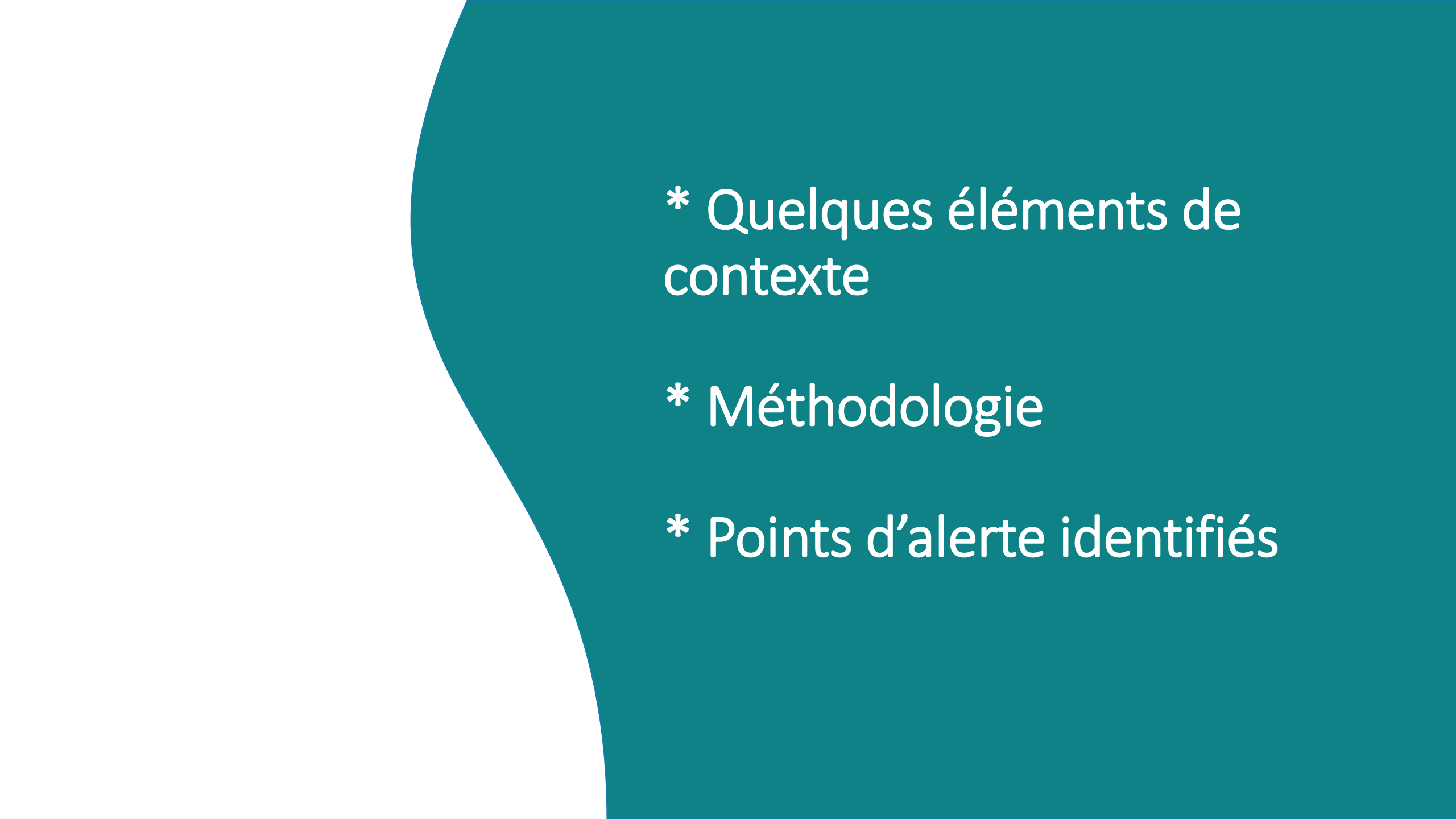
1

- **Véronique Gilet, directrice régionale, Fondation Abbé Pierre Auvergne-Rhône-Alpes**

2

Contexte et points d'alerte

- **Marie Guillaumin, chargée d'études, Observatoire de l'Hébergement et du Logement**

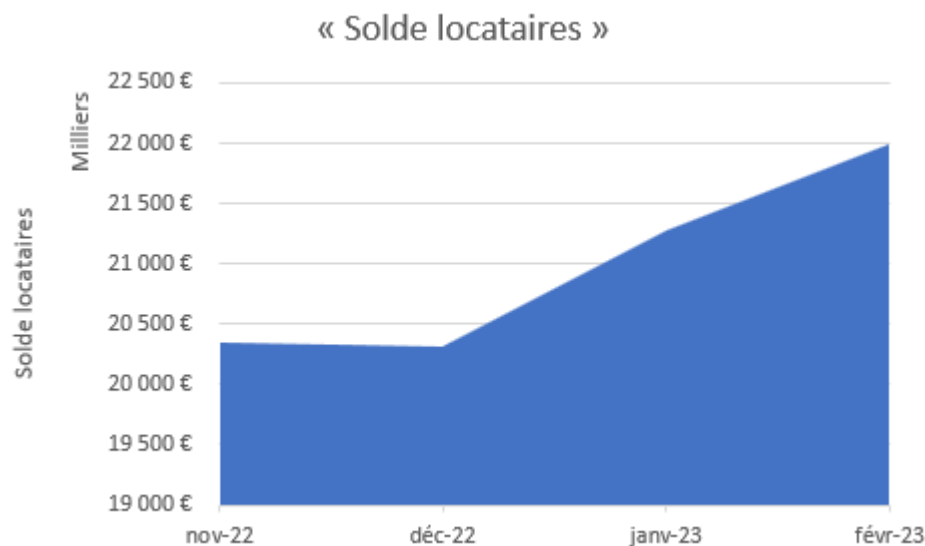


- * Quelques éléments de contexte

- * Méthodologie

- * Points d'alerte identifiés

→ Des impayés en hausse début 2023 (bailleurs sociaux)



Source : Absise

→ Des impayés de loyers qui ne conduisent pas systématiquement à une expulsion, mais un nombre d'expulsions avec concours de la force publique non anecdotique

Assignations en justice

2 012

Commandements de quitter les lieux (CQL)

1 106

Réquisitions du concours de la force publique (CFP)

845

Octrois du concours de la force publique (CFP)

709

Exécutions du concours de la force publique (CFP)

300

Source : Exploc 2019 (données issues de la Charte départementale de prévention des expulsions locatives de l'Isère 2020-2023), Isère

→ 10 structures expertes rencontrées (bénévoles et salariés)

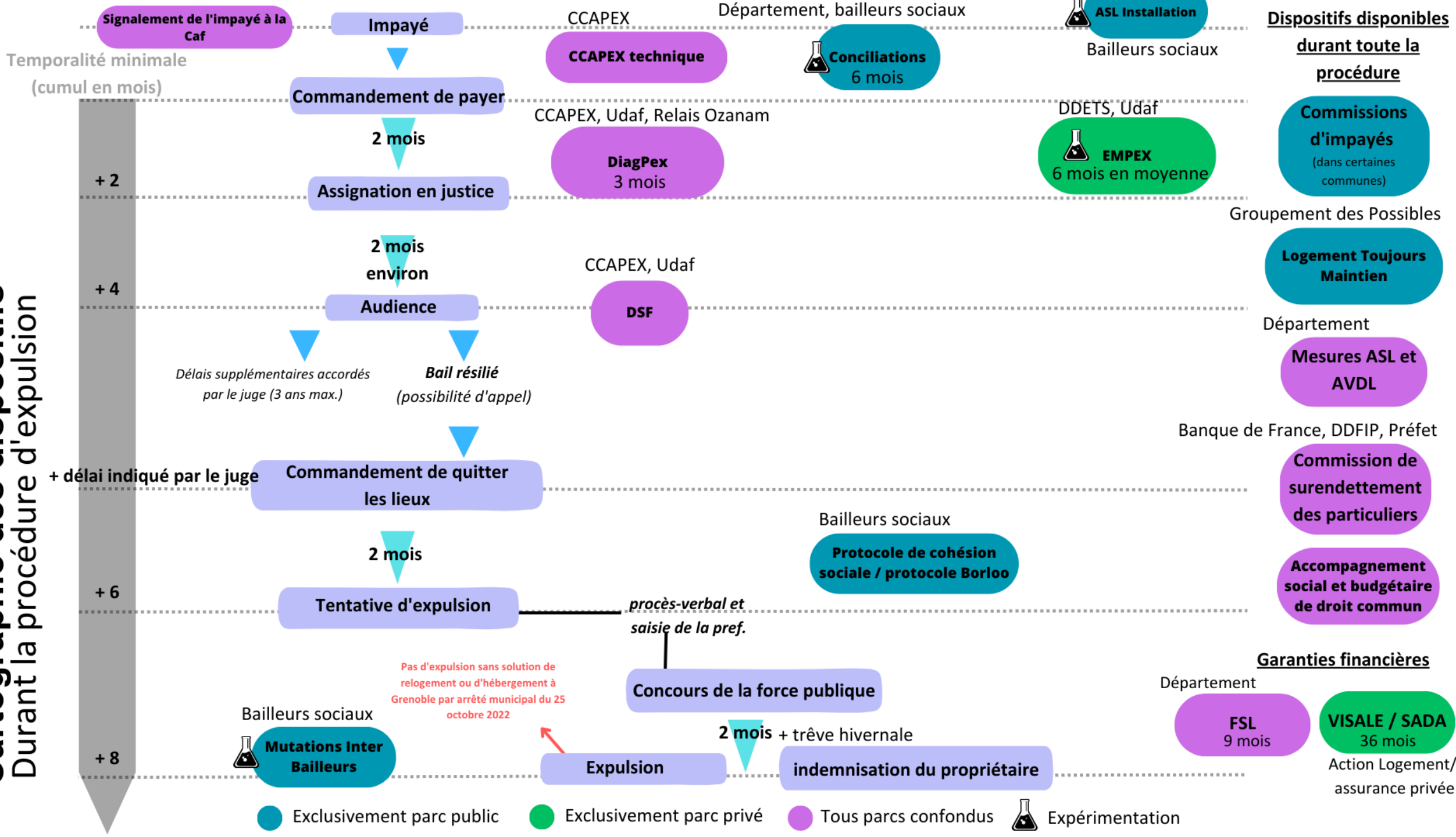
- i 1 association de locataires
- i 2 collectivités territoriales
- i 3 opérateurs
- i 1 huissier
- i 3 bailleurs sociaux

→ 1 entretien avec un ménage

- i Homme
- i 1 expulsion dans le parc privé
- i 1 expulsion évitée dans le parc social

→ Participation à 1 CCAPEX technique (Sud Isère)

Cartographie des dispositifs Durant la procédure d'expulsion



	Porté par	Date de création	Expéri- mental	Pérén- nisé	Territoires d'application	Partenaires	Parc théorique	Parc effectif	Accom- pagnement
ASL Bailleur / ASL Installation	Udaf et 4 bailleurs (Pluralis, SDH, Actis, AIH)	2022	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements		Isère	Travailleurs sociaux de l'Udaf, CESF bailleurs	Public	Public	4 mois
Commissions locales d'impayés	Certaines communes en Isère*	Années 2000 (pour les plus anciennes)		✓ Sur initiative locale et en fonction des financements	Communes concernées	A Eybens: Bailleurs, SLS, Service logement, CCAS	? **	? **	Sur- mesure
Conciliations	Département, Udaf + 4 bailleurs (SDH, Pluralis, AIH, Advivo)	2017	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements		Nord-Isère	Travailleurs sociaux de l'Udaf, bailleurs sociaux	Public	Public	6 mois
DiagPex	CCAPEX, Udaf, Relais Ozanam	2020	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements	✓	Local	Travailleurs sociaux de l'Udaf / Relais Ozanam	Tous	Public	3 mois
DSF	CCAPEX, Udaf	2000		✓ Obligation légale	National	Travailleurs sociaux de l'Udaf	Tous	Tous	1 rendez-vous
EMPEX	CCAPEX, Udaf	2021	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements		7 EPCI d'Isère	Equipe mobile de 2 travailleurs sociaux	Privé	Privé	Sur-mesure 6 mois en général
Logement Toujours Maintien	AIH, Groupement des possibles	2016	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements	✓	Isère	Travailleurs sociaux, bailleurs, DDETS, Métro	Public	Public	6 mois renouvelables
Mutation Inter- Bailleurs	Pôle Habitat Social (GAM), Relais Ozanam	2022	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements		Grenoble Alpes Métropole	Travailleurs sociaux (Relais Ozanam), bailleurs, GAM	Public	Public	6 mois
Protocole de cohésion sociale	Etat, bailleurs sociaux	2005		✓ Obligation légale	National	Bailleurs sociaux	Public	Public	2 ans

* En mars 2016 : 13 communes (Villefontaine, L'Isle-d'Abeau, Bourgoin-Jallieu, Rives, Voiron, Moirans, Tullin, Voreppe, Saint-Marcellin, Pont-de-Claix, Eybens, Saint-Martin d'Hères, et Echirolles).

** Parc d'application défini localement en fonction des commissions.

1. Une injonction de mobilisation
des ménages en contradiction avec
la place qui leur est effectivement
laissée dans les instances



2. Un enchevêtrement de
dispositifs trop souvent
expérimentaux



La prévention des expulsions

5. Une inquiétude face
aux évolutions
législatives récentes



4. Quel relogement à la fin de la
procédure ?



3. Une multitude d'acteurs
professionnels aux approches
hétérogènes (social, juridique,
« gestionnaire économique »)





Point d'alerte 1

Une injonction de mobilisation des ménages en contradiction avec la place qui leur est effectivement laissée dans les instances



Les pertes en ligne du public : l'épineuse question de la « mobilisation » et de l' « adhésion » des ménages dans des parcours de vie compliqués

→ Une mobilisation des ménages attendue...



« Parce que tous ces dispositifs, bon, si vous voulez, le premier point à considérer c'est la collaboration et l'adhésion de la personne. C'est essentiel. Essentiel, absolument. » (Un·e professionnel·le)



« [...] Si la personne elle est pas actrice, on peut rien faire, mais il y a des gens qui seront jamais acteurs en fait. » (Un·e professionnel·le)



... A un moment difficile du parcours de vie des personnes



« J'étais en plein divorce, je bataillais pour la garde des enfants, c'est jamais facile. » (Un ménage)



« Si, à un moment, moi-même je pouvais paraître ou être récalcitrant à tout ça, j'ai acté que ça m'a dépassé quand je me suis retrouvé tout seul là-bas isolé. Mais les choses elles vont vite. » (Un ménage)



« Il y a des gens, quand ils sont en difficulté comme ça, qui se renferment et profitent pas forcément de toutes ces choses-là qui sont mises en place. » (Un·e professionnel·le)



Point d'alerte 1

Une injonction de mobilisation des ménages en contradiction avec la place qui leur est effectivement laissée dans les instances



Les pertes en ligne du public : l'épineuse question de la « mobilisation » et de l' « adhésion » des ménages dans des parcours de vie compliqués



Préconisation : Encourager et faciliter la présence des ménages dans les instances de « traitement des situations »



Un acteur inspirant : Commission des Impayés du CCAS d'Eybens



Point d'alerte 1

Une injonction de mobilisation des ménages en contradiction avec la place qui leur est effectivement laissée dans les instances



L'enjeu d'un aller-vers effectif, qui demande des moyens humains, temporels et financiers

→ Un aller-vers qui comble l'écart entre l'impression de lenteur administrative et l'urgence ressentie par les ménages face aux situations vécues...



« [A propos des relations avec les institutions] Plus que compliqué, c'est... [...] Y'a les gens qui bataillent pour avoir un minimum d'accès aux droits... Quand on crie famine... « Attends, attends... Crève, après viens nous voir. On est occupés à autre chose ». C'est une ca-ta-strophe. Une catastrophe. » (Un ménage)

→ ... Mais qui demande de l'investissement (en temps, financier) du côté des professionnels...



« C'est souvent une phase qui est assez longue, pour pouvoir s'introduire, parce que du coup ils ont pas l'habitude, ils se demandent qu'est ce qu'on fait là. » (Un·e professionnel·le)



« [...] Eh bien là, ça a pris du temps. » (Un ménage)



« Les déplacements, etc., etc... que ça nous a coûté beaucoup plus que ce qui nous a été alloué. [...] C'était pas viable. » (Un·e professionnel·le)

→ ... Et des méthodes innovantes à mettre en pratique



« Donc nous, ce qu'on a voulu tout de suite, tout de suite, c'est tisser le lien, direct. Et donc on a été très lourdingues sur le contact téléphonique. On a laissé un message, deux messages, on a fait du SMS, etc. Donc on a été très lourds là-dessus. Et c'est seulement une fois qu'on avait établi ce contact qu'après on proposait à la personne d'aller où elle voulait. C'est-à-dire au plus près de chez elle, chez elle... » (Un·e professionnel·le)



Voilà, [ce qui pêche] c'est le manque de souplesse, le manque d'écoute. [...] Les problématiques elles sont multiformes. [...] S'il y a pas un minimum d'écoute pour poser un diagnostic, tu peux être à côté de la plaque au bout de deux-trois [rencontres]...



Point d'alerte 1

Une injonction de mobilisation des ménages en contradiction avec la place qui leur est effectivement laissée dans les instances



L'enjeu d'un aller-vers effectif, qui demande des moyens humains, temporels et financiers



Préconisation : Promouvoir et acculturer les acteurs de terrain (bailleurs sociaux, huissiers, travailleurs sociaux de secteur...) aux techniques d' « aller-vers » (prise en compte des préférences de la personne, contacts téléphoniques, dépôt d'un mot manuscrit dans la boîte aux lettres, visites à domicile, mise à disposition de locaux délocalisés...)



Un acteur inspirant : Udaf 38



Préconisation : Revaloriser le métier et les conditions de travail des travailleurs sociaux (pour faciliter les recrutements et garantir la bonne mise en œuvre de l'aller-vers)



Point d'alerte 1

Une injonction de mobilisation des ménages en contradiction avec la place qui leur est effectivement laissée dans les instances

→ Des dispositifs dédiés quasi-exclusivement aux ménages du parc public



« Souvent c'est des dossiers de bailleurs sociaux. On peut intervenir sur les deux, mais la réalité est que ça ne nous est jamais arrivé. »
(Un·e professionnel·le)



« Après, là où c'est dommage et il y a une amélioration qui pourrait être faite, c'est sur le secteur privé. Parce que du coup les bailleurs sont démunis... » (Un·e professionnel·le)



Un parc privé plus difficile à toucher que le parc social



Une souplesse des propriétaires-bailleurs du parc privé appréciée par les locataires, mais potentiellement toxique



« J'ai eu la chance d'être chez un privé. On se connaissait. Donc il y avait de la souplesse, jusqu'à un certain point. Et ça a cassé quand il a vendu l'appartement. » (Un ménage)

Remarque : Des garanties financières prises par le propriétaire privé (VISALE, SADA), qui contraignent grandement les échanges du bailleur, en amont, avec les locataires (lancement de la déclaration d'impayé rapide et obligatoire dans des temps impartis, parfois sans phase amiable en fonction de l'assurance).

	Porté par	Date de création	Expéri- mental	Pérén- nisé	Territoires d'application	Partenaires	Parc théorique	Parc effectif	Accom- pagnement
ASL Bailleur / ASL Installation	Udaf et 4 bailleurs (Pluralis, SDH, Actis, AIH)	2022	 Sur initiative locale et en fonction des financements		Isère	Travailleurs sociaux de l'Udaf, CESF bailleurs	Public	Public	4 mois
Commissions locales d'impayés	Certaines communes en Isère*	Années 2000 (pour les plus anciennes)		 Sur initiative locale et en fonction des financements	Communes concernées	A Eybens: Bailleurs, SLS, Service logement, CCAS	? **	? **	Sur- mesure
Conciliations	Département, Udaf + 4 bailleurs (SDH, Pluralis, AIH, Advivo)	2017	 Sur initiative locale et en fonction des financements		Nord-Isère	Travailleurs sociaux de l'Udaf, bailleurs sociaux	Public	Public	6 mois
DiagPex	CCAPEX, Udaf, Relais Ozanam	2020	 Sur initiative locale et en fonction des financements		Local	Travailleurs sociaux de l'Udaf / Relais Ozanam	Tous	Public	3 mois
DSF	CCAPEX, Udaf	2000		 Obligation légale	National	Travailleurs sociaux de l'Udaf	Tous	Tous	1 rendez-vous
EMPEX	CCAPEX, Udaf	2021	 Sur initiative locale et en fonction des financements		7 EPCI d'Isère	Equipe mobile de 2 travailleurs sociaux	Privé	Privé	Sur-mesure 6 mois en général
Logement Toujours Maintien	AIH, Groupement des possibles	2016	 Sur initiative locale et en fonction des financements		Isère	Travailleurs sociaux, bailleurs, DDETS, Métro	Public	Public	6 mois renouvelables
Mutation Inter- Bailleurs	Pôle Habitat Social (GAM), Relais Ozanam	2022	 Sur initiative locale et en fonction des financements		Grenoble Alpes Métropole	Travailleurs sociaux (Relais Ozanam), bailleurs, GAM	Public	Public	6 mois
Protocole de cohésion sociale	Etat, bailleurs sociaux	2005		 Obligation légale	National	Bailleurs sociaux	Public	Public	2 ans

* En mars 2016 : 13 communes (Villefontaine, L'Isle-d'Abeau, Bourgoin-Jallieu, Rives, Voiron, Moirans, Tullin, Voreppe, Saint-Marcellin, Pont-de-Claix, Eybens, Saint-Martin d'Hères, et Echirolles).

** Parc d'application défini localement en fonction des commissions.



Point d'alerte 1

Une injonction de mobilisation des ménages en contradiction avec la place qui leur est effectivement laissée dans les instances



Un parc privé plus difficile à toucher que le parc social



Préconisation : Mettre l'accent (dès l'entrée dans le logement) sur des efforts de communication à destination des locataires et propriétaires bailleurs du parc privé (informations sur les droits et devoirs respectifs des locataires et des propriétaires, les aides existantes et les structures pouvant apporter conseils et accompagnement)



Des acteurs inspirants : Département de l'Isère (mise en œuvre des chantiers du PALHDI), Adil 38



Point d'alerte 2

Un enchevêtrement de dispositifs trop souvent expérimentaux



Des ménages et des professionnels perdus, avec un risque de doublonnage et de concurrence dans les instances et dispositifs en place

→ Des ménages qui ont du mal à s'y retrouver...



« Et puis c'est un peu redondant de perdre les gens dans des circuits administratifs. [...] C'est les Douze Travaux d'Astérix, l'hôtel qui rend fou, là. » (Un ménage)



« Eh bien, entre guillemets, si y'a une résilience elle est là. C'est comprendre un petit peu le bordel ambiant [...]. » (Un ménage)



« [A propos des dispositifs] C'est ça le problème. C'est chacun il est dans sa tour d'ivoire. Faut savoir que ça existe ; les gens ils savent pas que ça existe. » (Un ménage)

→ Des professionnels hésitants...



« Après, ce qui est difficile, c'est toujours de se demander où est-ce qu'on envoie les dossiers... Est-ce que c'est un dossier Logement Toujours ? Est-ce que c'est plutôt une conciliation ? Est-ce que c'est plutôt la CCAPEX ? » (Un·e professionnel·le)

→ ... Et qui ne comprennent pas toujours ce qui leur arrive



« L'expulsion, elle se fait quand ils sont fondés à le faire. Et ça s'est quand même fait, alors qu'ils étaient pas fondés à le faire. » (Un ménage)



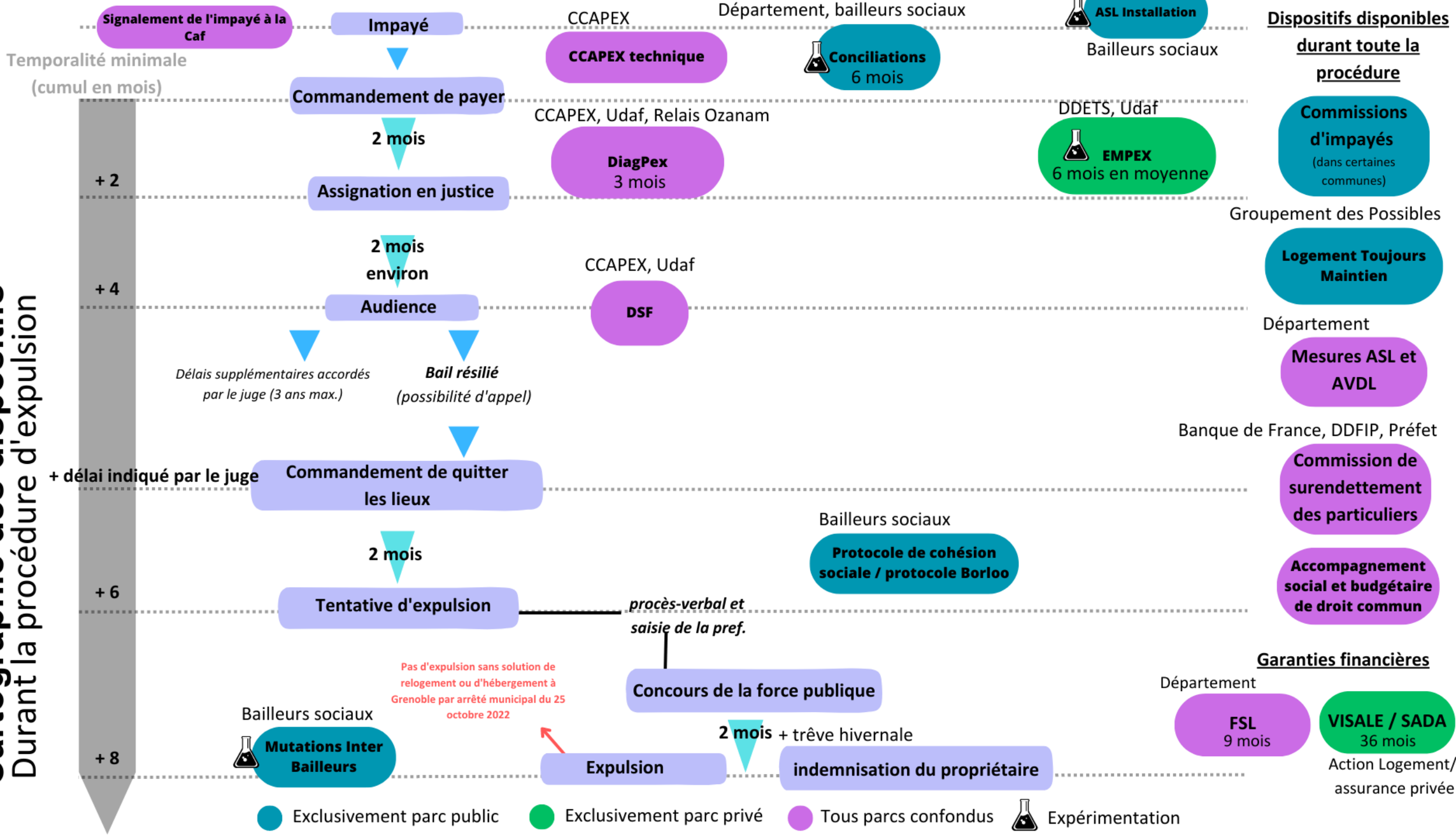
« [Attribution réalisée] Pour un logement social. Alors, initialement, suite à une expulsion, j'aurais pas dû avoir accès. Je sais pas comment ça s'est fait, mais ça s'est fait. » (Un ménage)

→ Et conscients des risques de doublons...



« On a beaucoup participé à la création de cette expérimentation, MIB [Mutation Inter Bailleurs], en ayant toujours... Enfin, sans appauvrir le Logement Toujours Maintien. Voilà. C'était notre crainte. » (Un·e professionnel·le)

Cartographie des dispositifs Durant la procédure d'expulsion





Point d'alerte 2

Un enchevêtrement de dispositifs trop souvent expérimentaux



Des ménages et des professionnels perdus, avec un risque de doublonnage et de concurrence dans les instances et dispositifs en place



Préconisation : Favoriser les échanges et l'interconnaissance des acteurs de terrain par des sessions de formation et d'information (avec un axe fort dédié à la communication)



Un acteur inspirant : Département de l'Isère



Préconisation : Mettre en place et développer l'information et la communication sur la procédure d'expulsion à destination du grand public



Des acteurs inspirants : Département de l'Isère, Adil 38



Point d'alerte 2

Un enchevêtrement de dispositifs trop souvent expérimentaux



De l'expérimental qui fragilise l'ensemble et encourage le « bricolage institutionnel »

→ Des expérimentations qui s'adaptent au local, mais des territoires inégalement dotés...

« La DiahI a accordé des crédits, et chacun a un peu fait sa sauce en local. » (Un·e professionnel·le)

→ ... Avec des dispositifs qui ont du mal à être pérennisés...

« [A propos des expérimentations] Et il y a des choses qui se mettent en place et qui derrière s'arrêtent. » (Un·e professionnel·le)

→ ... Avec toute l'incertitude qui en découle

« Donc ça a été financé pendant plusieurs années dans le cadre de ces appels à projets [...] - donc avec des financements dont on ne savait jamais l'année suivante s'ils allaient être reconduits, hein, comme tous les appels à projets annuels. » (Un·e professionnel·le)

→ ... Et un défaut de capitalisation

« On essaie de les traiter un peu plus ensemble parce qu'effectivement, mon poste il est pas pérenne, donc dans un an je suis plus là normalement. » (Un·e professionnel·le)

	Porté par	Date de création	Expéri- mental	Pérén- nisé	Territoires d'application	Partenaires	Parc théorique	Parc effectif	Accom- pagnement
ASL Bailleur / ASL Installation	Udaf et 4 bailleurs (Pluralis, SDH, Actis, AIH)	2022	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements		Isère	Travailleurs sociaux de l'Udaf, CESF bailleurs	Public	Public	4 mois
Commissions locales d'impayés	Certaines communes en Isère*	Années 2000 (pour les plus anciennes)		✓ Sur initiative locale et en fonction des financements	Communes concernées	A Eybens: Bailleurs, SLS, Service logement, CCAS	? **	? **	Sur- mesure
Conciliations	Département, Udaf + 4 bailleurs (SDH, Pluralis, AIH, Advivo)	2017	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements		Nord-Isère	Travailleurs sociaux de l'Udaf, bailleurs sociaux	Public	Public	6 mois
DiagPex	CCAPEX, Udaf, Relais Ozanam	2020	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements	✓	Local	Travailleurs sociaux de l'Udaf / Relais Ozanam	Tous	Public	3 mois
DSF	CCAPEX, Udaf	2000		✓ Obligation légale	National	Travailleurs sociaux de l'Udaf	Tous	Tous	1 rendez-vous
EMPEX	CCAPEX, Udaf	2021	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements		7 EPCI d'Isère	Equipe mobile de 2 travailleurs sociaux	Privé	Privé	Sur-mesure 6 mois en général
Logement Toujours Maintien	AIH, Groupement des possibles	2016	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements	✓	Isère	Travailleurs sociaux, bailleurs, DDETS, Métro	Public	Public	6 mois renouvelables
Mutation Inter- Bailleurs	Pôle Habitat Social (GAM), Relais Ozanam	2022	✓ Sur initiative locale et en fonction des financements		Grenoble Alpes Métropole	Travailleurs sociaux (Relais Ozanam), bailleurs, GAM	Public	Public	6 mois
Protocole de cohésion sociale	Etat, bailleurs sociaux	2005		✓ Obligation légale	National	Bailleurs sociaux	Public	Public	2 ans

* En mars 2016 : 13 communes (Villefontaine, L'Isle-d'Abeau, Bourgoin-Jallieu, Rives, Voiron, Moirans, Tullin, Voreppe, Saint-Marcellin, Pont-de-Claix, Eybens, Saint-Martin d'Hères, et Echirolles).

** Parc d'application défini localement en fonction des commissions.



Point d'alerte 2

Un enchevêtrement de dispositifs trop souvent expérimentaux



De l'expérimental qui fragilise l'ensemble et encourage le « bricolage institutionnel »



Préconisation : Prévoir dès le démarrage de l'expérimentation des critères de réalisation ainsi que son extension éventuelle et sa pérennisation en fonction de bilans et d'évaluations précis et préétablis.



Point d'alerte 2

Un enchevêtrement de dispositifs trop souvent expérimentaux



La question du financement et du désengagement des financeurs publics



« De toute façon je pense que le nerf de la guerre, c'est les financements. [...] Mais ouais, après c'est un choix politique, de toute façon. » (Un·e professionnel·le)



« On finance les diagnostics CCAPEX, en termes d'accompagnement. On finance les DSF, exclusivement : c'est un coût énorme pour le Département, alors que la loi prévoit qu'il pourrait y avoir d'autres financeurs du DSF, mais y a que nous qui les finançons. » (Un·e professionnel·le)



Préconisation : Mettre en œuvre un travail d'interpellation des élus sur l'importance de porter une politique de prévention des expulsions qui s'inscrive dans la durée



Préconisation : Favoriser les conventions de financement pluriannuelles plutôt que les réponses à des Appels à Projets



Point d'alerte 3

Une multitude d'acteurs professionnels aux approches hétérogènes (social, juridique, « gestionnaire d'entreprise »)



A la recherche de sa bonne place dans une panoplie large de cultures professionnelles

→ Le juridique, parent pauvre de la procédure ?



« Enfin dans l'ensemble, le sentiment que j'ai, c'est que quand on parle prévention des expulsions, on parle beaucoup social, et pas tellement juridique. C'est pour ça que moi, je trouvais hyper intéressant l'entrée « J'ai un rendez-vous avec un juriste ; j'ai un rendez-vous avec un travailleur social ». [...] Mais le prisme du droit, je pense, fait qu'on n'avait pas la même relation. » (Un-e professionnel-le)



« Ah bah non, nous, on ne fait pas de social au sens... Voilà, ce n'est pas... Ce n'est pas notre rôle, mais c'est quand même aussi notre... On est obligés de faire du social, indirectement. » (Un-e professionnel-le)

→ L'intervention d'acteurs tiers dans la procédure



« Vous savez comment j'ai débloqué ma situation de RSA ? L'assistante sociale ? Normalement c'est son boulot. C'est un élu du Département qui est venu en personne avec moi à la Caf un matin. [...] Quand je l'ai informé que ça traînait et que ça traînait, il m'a dit : « Je vais venir avec vous ». Ben... Ca débloque. » (Un ménage)

→ Un travail social scindé ?



« Souvent on dit : y a pas de souci dans le parc public, ils sont accompagnés, il y a des travailleurs sociaux. Mais je pense qu'un locataire ne raconte pas la même chose à l'assistante sociale de son bailleur qu'à une assistante sociale qui n'est pas affiliée à son bailleur. Voilà. Ca, souvent, ça rentre pas en ligne de compte... » (Un-e professionnel-le)



« Heureusement qu'il y avait E. [travailleuse sociale d'un accompagnement à l'installation dans un logement social]. Qui a pu, elle, être dans le background et tout ça, et travailler avec le bailleur social. Si j'avais été tout seul avec le bailleur social... Parce que l'expulsion elle était effective, c'était à un cheveu, à une semaine près quoi. Mais on a inversé la vapeur, c'est presque comme le Titanic, là, l'iceberg, prrrrrr ! » (Un ménage)



Point d'alerte 3

Une multitude d'acteurs professionnels aux approches hétérogènes (social, juridique, « gestionnaire d'entreprise »)



A la recherche de sa bonne place dans une panoplie large de cultures professionnelles



Préconisation : Permettre l'intervention d'un acteur tiers, « neutre » (travailleur social extérieur au bailleur, juriste) ou jouissant d'une certaine légitimité (élu, huissier), dans un rôle de médiation



Des acteurs inspirants : Udaf 38, Adil, Commission des impayés d'Eybens



Préconisation : Encourager l'intervention de travailleurs pairs, pour favoriser une identification des personnes suivies.



Préconisation : Développer et faciliter un travail commun entre acteurs du social et acteurs du juridique.



Point d'alerte 3

Une multitude d'acteurs professionnels aux approches hétérogènes (social, juridique, « gestionnaire d'entreprise »)



L'enjeu du pilotage et de la coordination, qui suppose aussi de gérer les relations interpersonnelles et la forte empreinte des individualités dans le système

→ Des échanges d'informations nécessaires, qui ne peuvent se faire sans coordination

« Je pense que chacun a son rôle. Ce qui n'empêche pas un rôle d'échange ... » (Un·e professionnel·le)

« Parce que moi par exemple, j'ai [...] le compte partenaire. Donc j'ai un accès très limité. Avec un numéro d'allocataire, je peux effectivement voir le quotient familial... Bon voilà, deux-trois infos, mais c'est très limité. En revanche, ma collègue du Département, qui est présente aux commissions, elle, elle a un accès beaucoup plus important aux données. » (Un·e professionnel·le)

« Donc on a repris attache avec Un toit pour tous, et c'est là que les filles que j'avais rencontrées à Point d'Eau, les filles de la Métro, on a fait un travail tripartite avec Point d'Eau, la métro et... Travail collégial. Je leur ai dit : « C'est un bordel tellement innommable, que si c'est qu'une personne, le sac de nœuds, on va pas arriver à l'ouvrir ». » (Un ménage)

→ La prégnance de l'interpersonnel

« Effectivement, l'interpersonnel est important, et la fidélisation, la relation partenariale, le... » (Un·e professionnel·le)

« Donc y'a des gens qui ont mouillé la chemise. Le témoignage, c'est pour dire : autant c'est difficile, autant y'a certaines personnes qui tiennent la route. Quelques structures. Et même au sein de la structure y'a quelques personnes où les dédicaces elles vont venir, nominativement. Y'en a quelques-unes ouais. Bah ouais. » (Un ménage)



Point d'alerte 3

Une multitude d'acteurs professionnels aux approches hétérogènes (social, juridique, « gestionnaire d'entreprise »)



L'enjeu du pilotage et de la coordination, qui suppose aussi de gérer les relations interpersonnelles et la forte empreinte des individualités dans le système



Préconisation : Encourager la mutualisation des ressources, notamment matérielles (pour de la mise à disposition de locaux d'accueil par exemple)



Préconisation : Inclure les professionnels de terrain dans les groupes de réflexion stratégiques (autour du PALHDI par exemple)



Préconisation : Cibler et élargir les acteurs présents dans les instances d'analyse des situations pour favoriser les échanges d'informations et de pratiques autour d'une situation



Un acteur inspirant : CCAPEX (Sud Isère et Nord Isère), Commission des impayés d'Eybens



Point d'alerte 4

Quel relogement à la fin de la procédure ?



Le risque des sorties sèches : un aveu d'impuissance des professionnels et des ménages livrés à eux-mêmes ?

→ Des professionnels qui peinent à préparer et à répondre à la violence morale de l'expulsion des ménages qui la subissent



« Et quand je suis rentré après une journée de boulot – c'était une période où je reprenais un peu le dessus : j'avais repris un peu l'intérim et tout – j'avais ma chienne Bagheera – ma chienne malinoise qui m'accompagnait partout. A l'époque, je l'avais laissée à la maison, et je suis rentré du boulot, mais ils étaient passés : ils avaient bloqué la porte ; ils ont pris ma chienne, ils l'ont amenée au Versoud, et jamais j'ai pu la récupérer. [...] J'ai été mis sur le fait accompli. Je rentrais du boulot ; je me suis retrouvé dehors. » (Un ménage)



« Parce que le pire, c'est de les recevoir [les coups], de les prendre, et de pas comprendre surtout. Le pire c'est ça. » (Un ménage)



« En fait on peut pas faire grand-chose de plus. Moi, quand je sais qu'il y a une expulsion programmée, après c'est aussi le petit conseil de : « Attention ! Une fois que l'huissier sera rentré dans le logement, vous pourrez plus y accéder. Donc préparez-vous un sac. Mettez un peu des affaires de côté, avec vos papiers, etc., parce qu'après c'est... » Voilà. Après, c'est des conseils comme ça, qui permettent aux personnes d'envisager, et puis ça devient concret, réel quoi. » (Un·e professionnel·le)

→ Des ménages qui parfois s'organisent par leurs propres moyens face au manque de coordination des acteurs



« J'ai pas appelé le 115. Ouais. [...] Après, c'est ce que j'explique, hein, y'a certaines solidarités un peu transversales. [...] Le mec qui travaillait au taxiphone, il vendait des cartes, il vendait des prestations... Il s'occupait aussi des *chibanis* administrativement, qui préféraient le voir lui plutôt que des assistantes sociales. Et il s'occupait aussi donc de ces *chibanis*, et il connaît des *chibanis* qui ont, on va dire, de la capacité d'accueil chez eux. » (Un ménage)



« [...] Mais y'a des solidarités transversales que les gens ne peuvent pas imaginer. Je suis resté dehors une heure et demie. J'ai appelé la personne, j'étais en bas de chez moi [...] Je l'ai appelé de là, il m'a dit : « Je te rappelle dans une heure ». Il m'a rappelé une heure et demie [après] il m'a dit : « Tu vas à tel endroit c'est bon ». J'y suis allé, c'était bon. Quand on a un toit c'est plus pareil, quand on travaille c'est plus pareil. » (Un ménage)



« Et puis en plus, c'est vrai qu'au stade ultime, si les gens sont pas connus ou accompagnés... Et même s'ils sont accompagnés d'ailleurs... Je veux dire : à partir d'un certain moment, si on peut pas reloger ou aller sur l'hébergement, ou faire une demande SIAO... [...] Mais sur tous les ménages où soit il n'y a pas eu d'adhésion soit on est au bout du bout et on n'a pas de solution, eh ben à part le relogement en urgence ou l'hébergement, on n'aura pas beaucoup de... On n'a pas de baguette magique... » (Un·e professionnel·le)



« Peut-être que derrière, ces ménages vont être relogés chez un autre bailleur. Ça, peu importe, après c'est le jeu : ça, on le sait, ça se passe comme ça. Mais n'empêche qu'entre temps, qu'est-ce qui se passe ? Et malheureusement, parfois on a beau tirer la sonnette d'alarme un peu partout, ça se fait vraiment tout en dernière minute... Et là, on est un peu démunis là-dessus. » (Un·e professionnel·le)



« Et c'est vrai que y'a pas énormément de lien entre la CCAPEX et le DALO. [...] Sur les menaces d'expulsion etc., savoir si un DALO a été constitué, ou un DAHO, etc. Ça pose question. » (Un·e professionnel·le)



Point d'alerte 4

Quel relogement à la fin de la procédure ?



Le risque des sorties sèches : un aveu d'impuissance et des ménages livrés à eux-mêmes ?



Préconisation : Favoriser les passerelles entre les différentes instances existantes (CoMed / CCAPEX)



Préconisation : Favoriser les baux glissants en cas de relogement des personnes ayant été expulsées (exemple : IML sous-location)



Préconisation : Faire preuve de pédagogie pour expliquer concrètement aux personnes comment va se passer l'expulsion



Point d'alerte 5

Une inquiétude face aux évolutions législatives récentes



Une loi Kasbarian à rebours de l'évolution historique de la prévention des expulsions



« Donc avant la procédure d'expulsion, je dirais qu'elle était relativement simple. Un peu brutale, même, pour les locataires. Toutes ces étapes d'informations, avant ça n'existait pas. [...] C'est relativement récent. Mais je pense que c'est bien, c'est important. »
(Un·e professionnel·le)



« Et aujourd'hui, on a une certaine temporalité prévue par la loi, et tout ça risque d'exploser... » (Un·e professionnel·le)



« [A propos de la loi Kasbarian] On est inquiets, ouais. On est assez en attente. Il y a eu un peu du lobbying des associations et c'est tant mieux. Il y a eu des remontées par tout un tas de fédérations sur des alertes, sur les risques, les conséquences, *etc.* » (Un·e professionnel·le)

Nuage de mots issu de l'entretien avec le ménage





1. Une injonction de mobilisation des ménages en contradiction avec la place qui leur est effectivement laissée dans les instances

- La question de la « mobilisation » et de l'« adhésion » des ménages
- L'enjeu de l'aller-vers (moyens humains, temporels et financiers)
- Un parc privé plus difficile à toucher que le parc social



2. Un enchevêtrement de dispositifs trop souvent expérimentaux

- Des ménages et des professionnels perdus, avec un risque de doublonnage des dispositifs
- De l'expérimental qui fragilise l'ensemble
- La question du financement

La prévention des expulsions



5. Une inquiétude face aux évolutions législatives récentes

- La loi Kasbarian



4. Quel relogement à la fin de la procédure ?

- Le risque des sorties sèches



3. Une multitude d'acteurs professionnels aux approches hétérogènes (social, juridique, « gestionnaire économique »)

- Une panoplie large de cultures professionnelles
- L'enjeu du pilotage et de la coordination

La prévention des expulsions

```
graph TD; Center((La prévention des expulsions)) --> 1[1. Une injonction de mobilisation des ménages en contradiction avec la place qui leur est effectivement laissée dans les instances]; Center --> 2[2. Un enchevêtrement de dispositifs trop souvent expérimentaux]; Center --> 3[3. Une multitude d'acteurs professionnels aux approches hétérogènes (social, juridique, « gestionnaire économique »)]; Center --> 4[4. Quel relogement à la fin de la procédure ?]; Center --> 5[5. Une inquiétude face aux évolutions législatives récentes];
```

1. Une injonction de mobilisation des ménages en contradiction avec la place qui leur est effectivement laissée dans les instances

- Faciliter la présence des ménages dans les instances
- Promouvoir et acculturer aux techniques de l'aller-vers
- Revaloriser les conditions de travail des TS
- Mettre l'accent sur l'information pour les locataires et propriétaires du parc privé

5. Une inquiétude face aux évolutions législatives récentes

2. Un enchevêtrement de dispositifs trop souvent expérimentaux

- (In)Former les acteurs de terrain et le grand public
- Produire des bilans et évaluations pour les expérimentations
- Interpeller les élus pour des politiques inscrites dans la durée
- Favoriser les conventions de financement pluriannuelles

4. Quel relogement à la fin de la procédure ?

- Favoriser les passerelles entre les instances (CoMed / CCAPEX)
- Favoriser les baux glissants en cas de relogement
- Expliquer concrètement aux personnes comment va se passer l'expulsion

3. Une multitude d'acteurs professionnels aux approches hétérogènes (social, juridique, « gestionnaire économique »)

- Permettre l'intervention d'un acteur tiers
- Encourager l'intervention de travailleurs pairs
- Faciliter un travail commun entre acteurs du social et acteurs juridiques
- Encourager la mutualisation des ressources matérielles (locaux)
- Inclure les professionnels de terrain dans les groupes de réflexion stratégiques
- Cibler et élargir les acteurs présents dans les instances (pour l'échange de connaissances)

3

Table-ronde

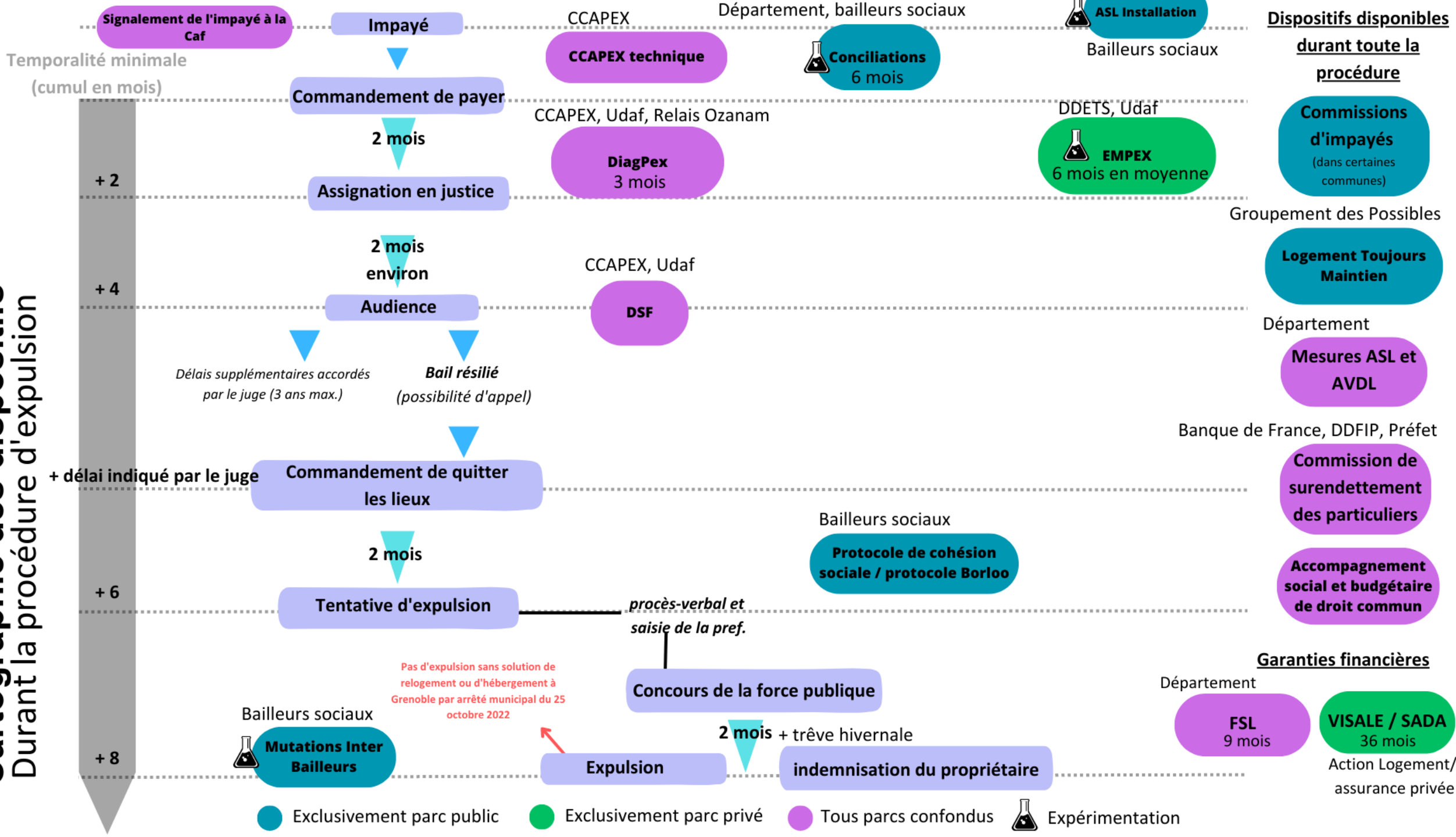
- **Christine Guillaud, conseillère technique, Udaf 38**
- **Christel de Cordova, responsable Solidarité et contentieux, Pluralis**
- **Catherine Balmigère, conseillère Logement Action sociale, Département de l'Isère**

La question de l'aller-vers

Comment accompagner au mieux les personnes tout au long de leur parcours ?

- **Christine Guillaud, conseillère technique, Udaf 38**

Cartographie des dispositifs Durant la procédure d'expulsion



	Porté par	Date de création	Expéri- mental	Pérén- nisé	Territoires d'application	Partenaires	Parc théorique	Parc effectif	Accom- pagnement
ASL Bailleur / ASL Installation	Udaf et 4 bailleurs (Pluralis, SDH, Actis, AIH)	2022	 Sur initiative locale et en fonction des financements		Isère	Travailleurs sociaux de l'Udaf, CESF bailleurs	Public	Public	4 mois
Commissions locales d'impayés	Certaines communes en Isère*	Années 2000 (pour les plus anciennes)		 Sur initiative locale et en fonction des financements	Communes concernées	A Eybens: Bailleurs, SLS, Service logement, CCAS	Tous	Public	Sur- mesure
Conciliations	Département, Udaf + 4 bailleurs (SDH, Pluralis, AIH, Advivo)	2017	 Sur initiative locale et en fonction des financements		Nord-Isère	Travailleurs sociaux de l'Udaf, bailleurs sociaux	Public	Public	6 mois
DiagPex	CCAPEX, Udaf, Relais Ozanam	2020	 Sur initiative locale et en fonction des financements		Local	Travailleurs sociaux de l'Udaf / Relais Ozanam	Tous	Tous	3 mois
DSF	CCAPEX, Udaf	2000		 Obligation légale	National	Travailleurs sociaux de l'Udaf	Tous	Tous	1 rendez-vous
EMPEX	CCAPEX, Udaf	2021	 Sur initiative locale et en fonction des financements		7 EPCI d'Isère	Equipe mobile de 2 travailleurs sociaux	Privé	Privé	Sur-mesure 6 mois en général
Logement Toujours Maintien	AIH, Groupement des possibles	2016	 Sur initiative locale et en fonction des financements		Isère	Travailleurs sociaux, bailleurs, DDETS, Métro	Public	Public	6 mois renouvelables
Mutation Inter- Bailleurs	Pôle Habitat Social (GAM), Relais Ozanam	2022	 Sur initiative locale et en fonction des financements		Grenoble Alpes Métropole	Travailleurs sociaux (Relais Ozanam), bailleurs, GAM	Public	Public	6 mois
Protocole de cohésion sociale	Etat, bailleurs sociaux	2005		 Obligation légale	National	Bailleurs sociaux	Public	Public	2 ans

* En mars 2016 : 13 communes (Villefontaine, L'Isle-d'Abeau, Bourgoin-Jallieu, Rives, Voiron, Moirans, Tullin, Voreppe, Saint-Marcellin, Pont-de-Claix, Eybens, Saint-Martin d'Hères, et Echirolles).

Quelle place pour le bailleur social dans la prévention des expulsions entre son rôle social et l'impératif d'une gestion économique de la structure ?

- **Christel de Cordova, responsable Solidarité et contentieux, Pluralis**

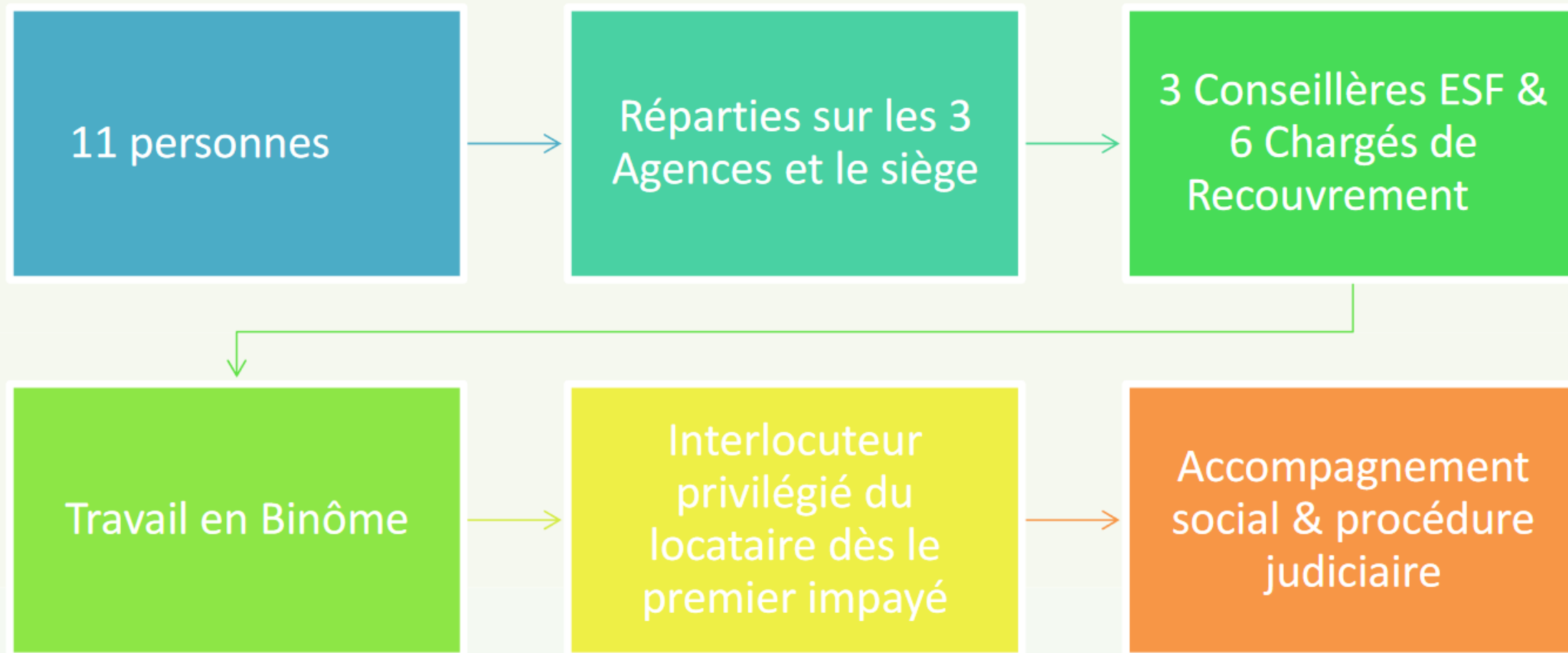


13 juin 2023



- Acteur majeur du logement social en Isère, Pluralis est spécialisé dans **la construction et la gestion locative, l'accession sociale à la propriété et l'accompagnement des collectivités** dans la production d'une offre de logements diversifiée adaptée aux besoins des territoires.
- Présent sur **3 départements** (Isère, Drôme, Savoie), Pluralis gère un patrimoine de plus de **13.500 logements** sur **183 communes** et emploie **240 collaborateurs**.
- Pour administrer et répondre aux demandes des **28.000 personnes logées** en logement locatif, Pluralis s'appuie sur une organisation de proximité avec **3 agences** (Bourgoin-Jallieu, Seyssinet-Pariset et Voiron) et **25 points d'accueil**.

Les Service Solidarité et Contentieux



Accès dans le logement

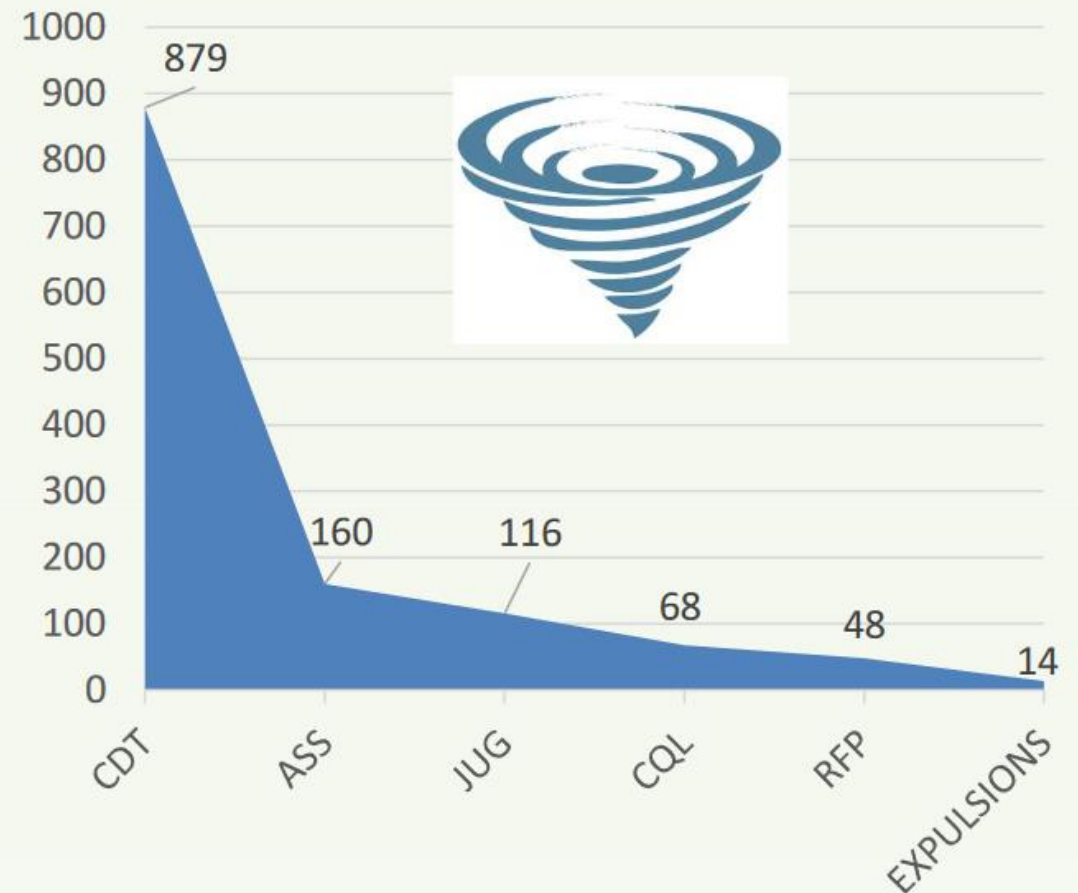
En cours d'occupation du
logement

Accompagnement
du Locataire

Mutations

Partenariat

- Environ 13 000 logements et 1500 locataires en impayé en fin de mois
- Aujourd'hui, les expulsions représentent 0.1% des locataires en place . C'est toujours trop mais malheureusement l'intervention auprès de certains ménages est encore difficile.
- Notre accompagnement au quotidien fonctionne pour la plupart des locataires
- Sur les 1500 locataires en impayés nous n'aurons un constat d'échec pour seulement 14.



- Il est important que tous les acteurs partagent et travaillent dans le même sens : **trouver une solution**. Le bailleur a donc toute sa place dans la prévention des expulsions.
- La société d'habitation des Alpes est une ESH, comme toute entreprise, nous devons avoir une gestion saine. Les résultats de la société sont entièrement réinvestis au profit des locataires pour l'entretien et la réhabilitation du patrimoine ainsi que pour la construction de nouveaux logements. **Les bailleurs sociaux ont une mission d'intérêt Général**. Le recouvrement des loyers est donc indispensable afin d'assurer la qualité de service et un cadre de vie décent à nos locataires
- Le temps de la procédure judiciaire et le temps du travail social ne sont pas les mêmes, mais ils peuvent avancer chacun en parallèle
- La mobilisation du locataire est essentielle. Toute la question est comment créer le lien le plus en amont possible = **ALLER VERS**
- Lorsque la mobilisation est tardive, les dettes sont trop importantes pour que le maintien dans les lieux soit envisageable : quels leviers pour faciliter les relogements et s'assurer que les risques et la perte financière soient partagés et ne reposent pas uniquement sur les bailleurs?

Le rôle des institutions pour répondre aux enjeux de pilotage et de coordination de la multitude d'acteurs engagés dans la prévention des expulsions

- Catherine Balmigère, conseillère sociale,
Logement Action
Département de l'Isère



DSO service logement – le 13 juin 2023

Le Palhdi
2022-2028

« 12-14 Prévention des
expulsions »

LE PLAN D'ACTION POUR LE LOGEMENT ET L'HÉBERGEMENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES EN ISÈRE (PALHDI)

C'est quoi ?

Instauré par la loi Besson du 31 mai 1990

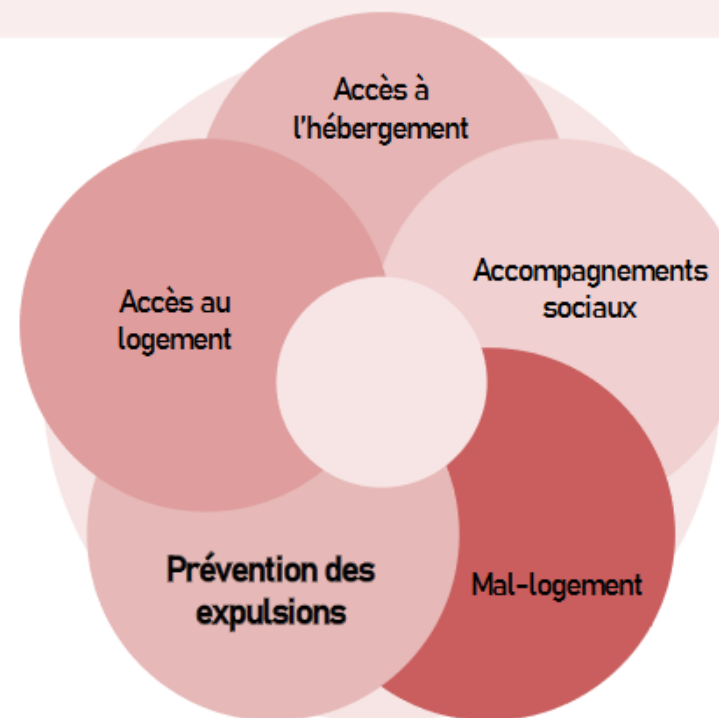
Il anime les réseaux et coordonne les actions

Définit le cadre pour aider les ménages en difficulté à trouver des solutions adaptées à leurs besoins sur plusieurs thématiques :

Qui en sont les copilotes ?

DDETS : Pôle Hébergement / Accompagnement / Logement social

Département : Service Logement - Direction des Solidarités



SYSTÈME D'ACTEURS DU PALHDI 2022-2028

Une gouvernance impulsée et animée par les copilotes du Plan, Etat et Département :

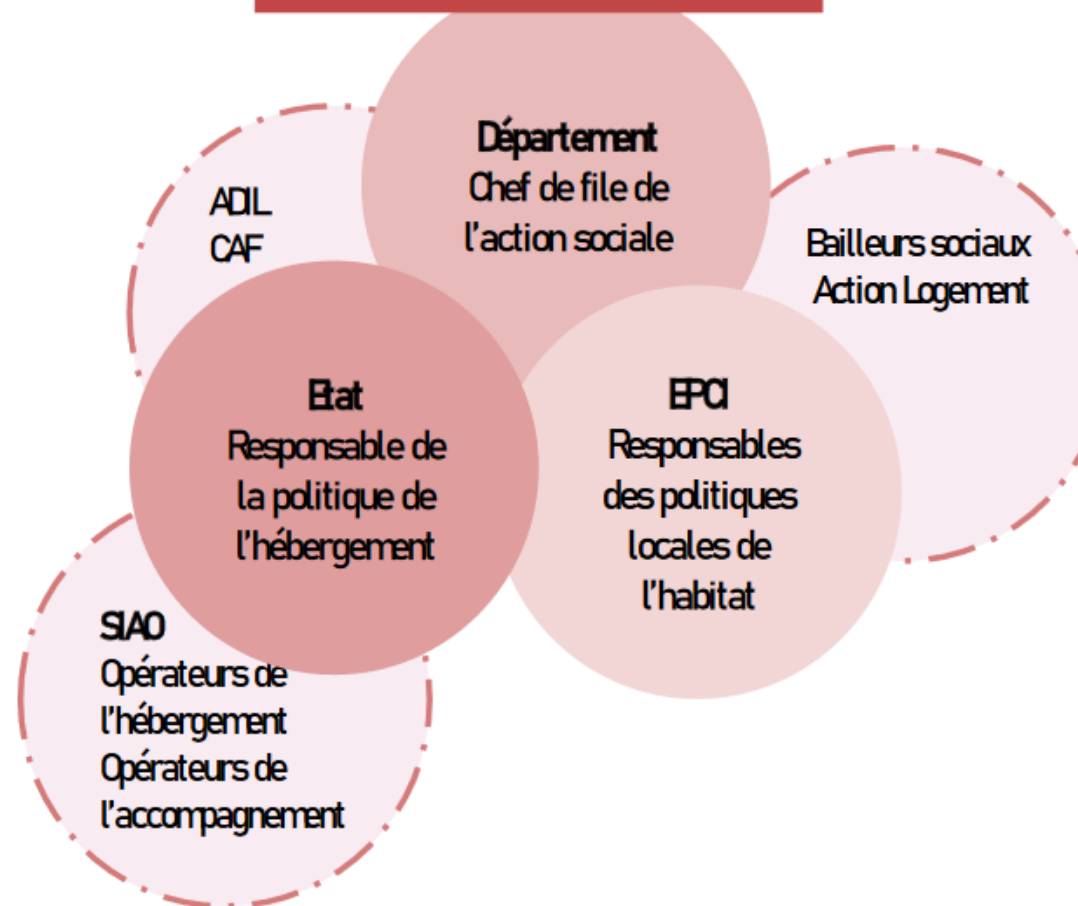
Le Comité Responsable du Plan

Composée de 53 membres, c'est l'instance de pilotage stratégique du PALHDI. Appelée « COREP », il se réunit une à deux fois par an pour proposer une feuille de route annuelle, s'assurer de la bonne réalisation des actions et valider les bilans annuels de dispositifs.

Le Comité stratégique des copilotes

Instance composée des directions du Département et de la DDETS, vocation stratégique.

Un PALHDI qui met en synergie :



POUR SUIVRE LES ACTIONS EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS ACCOMPAGNER LA MISE EN ŒUVRE DE LA CHARTE DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES

Prévention des expulsions La PEX

CCAPEX plénière
Coordonner et
évaluer les actions et
les acteurs
Elaborer une politique
publique et l'animer

Une charte de la PEX

Engagement des
acteurs
Un décret mars 2017
Prévenir précocement
pour éviter la
résiliation du bail

Des chantiers en travail :

- 1 Mettre en œuvre le règlement intérieur de la CCAPEX (étude des situations complexes et bloquées)
- 2 Muter pour solvabiliser inter bailleur
- 3 **Former informer , communiquer**
→ / développer une culture commune , une interconnaissance entre les acteurs **Associer les locataires** à la réflexion , faire des propositions
- 4 une démarche d'aller vers **le parc privé** (propriétaire , locataire)

Une boîte à outils :

Des dispositifs d'accompagnement et
d'aides financière
Des actions financées, de l' Aller vers
Simplifier les circuits / les procédures

Le Rôle du Département de l' Isère

- Animation /copilotage / portage
- Au titre de l'action sociale départementale
- Au titre du FSL

4

Echanges