



PRÉFET
DE LA SEINE-
SAINT-DENIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*

seine-saint-denis
LE DÉPARTEMENT

CHARTRE DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES DE LA SEINE-SAINT- DENIS

20
22
20
28

ÉDITO DU PRÉFET ET DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

La Seine-Saint-Denis est fortement marquée par des tensions sur le parc locatif. Les moments de rupture dans la vie d'une personne (séparation, décohabitation, perte d'un emploi, problématique de santé, etc.) peuvent compromettre la capacité à honorer le paiement du loyer des ménages et notamment ceux disposant de revenus modestes.

Pendant la crise sanitaire, les acteurs se sont mobilisés largement pour venir en aide aux ménages confrontés à des risques d'endettement locatif. Des aides financières ont été créées et renforcées à cette occasion. Des initiatives se sont multipliées, sur le territoire, pour aller vers les ménages en difficulté. Ainsi, la crise a réinterrogé les pratiques professionnelles des acteurs de la prévention des expulsions locatives.

Dans un contexte inflationniste et de renchérissement du coût de l'énergie, éviter l'expulsion représente, plus que jamais, un enjeu majeur pour les responsables publics.

Aussi, l'État et le Département de la Seine-Saint-Denis réaffirment ensemble leur engagement pour faire de la prévention des expulsions locatives une stratégie efficace au service des Séquano-Dyonisiens.

La présente charte 2022-2028 de prévention des expulsions, qui succède à celle établie pour la période 2015-2021, est la traduction de cette volonté partagée. Elle repose sur le bilan effectué de la précédente charte et est le fruit d'une concertation de l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs concernés.

La charte se fixe comme ambition de fédérer une pluralité d'acteurs locaux et départementaux, chacun ayant ses propres méthodes et logiques d'action. Elle vise à coordonner les interventions sociales, juridiques et sanitaires et à renforcer le maillage local. Cette mise en cohérence permet d'apporter une réponse globale et de proximité, adaptée aux besoins de l'utilisateur.

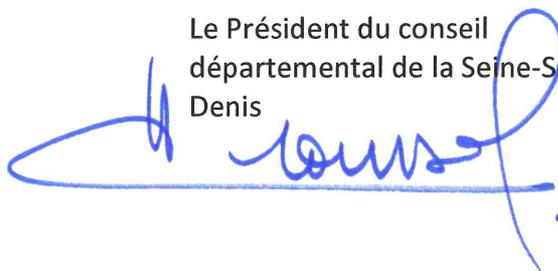
Les services de l'État et du Département sont impliqués, aux côtés des partenaires, pour assurer le déploiement de la nouvelle charte, durant les six prochaines années à venir.

Nous adressons, ainsi, nos remerciements à tous ceux qui se sont concertés pour l'élaboration de cette nouvelle charte et à ceux amenés à la mettre en œuvre.

Le Préfet de la Seine-Saint-Denis



Le Président du conseil
départemental de la Seine-Saint-
Denis



SOMMAIRE

01

Introduction

02

Les chiffres clés

03

**Synthèse du bilan de la
Charte de 2015**

04

**Organisation de la
prévention des
expulsions : compétences
des partenaires et principaux
dispositifs**

05

**Engagement des
partenaires : principes et
fiches actions**

06

**Modalités de gouvernance de
la Charte**

07

Annexes

Introduction

Prévenir les expulsions locatives : un enjeu majeur en Seine-Saint-Denis

La Seine-Saint-Denis détient le triste record du nombre d'expulsions locatives avec environ 13 % des expulsions effectuées au niveau national en 2019.

Alors que le taux de pauvreté est deux fois supérieur à la moyenne du pays (27,9 % contre 14,6 %, en 2019), les niveaux de loyers en Seine-Saint-Denis sont particulièrement élevés du fait de la proximité de la capitale. Une difficulté financière ponctuelle ou un évènement de la vie sont donc d'autant plus susceptibles de provoquer une rupture et de déclencher une spirale d'endettement de locataires déjà fragiles. Dans les cas où le maintien dans le logement n'est pas soutenable du fait d'un loyer inadapté aux ressources, la tension sur le marché locatif restreint les solutions de relogement. La crise sanitaire liée au coronavirus est venue renforcer cette situation déjà difficile, en accentuant les difficultés socio-économiques sur le territoire. Les effets de la crise ont sans doute été limités par les mesures exceptionnelles de compensation financière et les directives réglementaires en matière d'exécution des décisions. Alors que la plupart des dispositifs exceptionnels de soutien touchent à leur fin, une possible aggravation des situations et une reprise des expulsions ne sont pas à exclure dans les prochaines années.

Toutes les expulsions ne sont pas évitables et il convient d'éviter une vision trop manichéenne du sujet. Cependant, l'expulsion représente un drame humain, comme le démontre la dernière étude de la Fondation Abbé Pierre¹. L'expulsion impacte ainsi l'activité professionnelle, la scolarité des enfants mais également la santé des ménages concernés. Les coûts institutionnels induits par l'expulsion sont par ailleurs considérables : coût de l'exécution de l'expulsion elle-même, hébergement d'urgence ou encore prise en charge des conséquences précitées sur les ménages.

La coordination des interventions préventives de l'expulsion est donc, peut-être encore plus qu'ailleurs, une nécessité en Seine-Saint-Denis.

Cadre réglementaire de la charte départementale de prévention des expulsions

Cette nouvelle charte départementale de prévention des expulsions s'inscrit dans le cadre de la loi d'orientation n°98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions et vise à organiser le traitement coordonné des situations ainsi qu'à définir la stratégie séquanodionysienne de prévention des expulsions en réaffirmant les engagements des différents partenaires. Elle est mise en œuvre dans le cadre de l'axe 4 du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) de Seine-Saint-Denis signé en 2019 et mis en œuvre par le Préfet et le président du Conseil départemental.

La loi du 29 juillet 1998 a été complétée, notamment, par la loi ALUR n° 2014-366 du 24 mars 2014 (pour l'accès au logement et un urbanisme rénové) qui réaffirme la nécessité d'agir le plus en amont possible. La loi rend obligatoire l'adoption d'une charte dans chaque département et renforce le rôle de la CCAPEX (Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives). La loi ELAN de 2018 (Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique) vient améliorer la coordination entre les procédures de

¹ Que deviennent les ménages expulsés de leur logement ? Des trajectoires de vie fragilisées. Synthèse de l'enquête. Fondation Abbé Pierre, mars 2022

surendettement et de prévention des expulsions locatives et étend les modalités de recours aux protocoles de cohésion sociale.

La démarche de révision de la charte s'inscrit dans le cadre du [décret n° 2016-393 du 31 mars 2016](#), lequel prévoit un copilotage de la prévention des expulsions par l'État et le Conseil départemental. La nécessité de fixer dans les chartes des objectifs tant qualitatifs que quantitatifs (via des indicateurs) y est rappelée. Les modalités de suivi de ces objectifs doivent également être prévues. Le texte précise également quels sont les acteurs à concerter dans le cadre de l'élaboration ou de la révision de la charte, ainsi que les points qui doivent être détaillés dans le document, tels que les engagements des partenaires.

Charte 2022 : une révision concertée, dans la continuité de la charte de 2015

La présente charte révisé celle signée en 2015, elle-même étant une révision de la charte adoptée en 2011. Entre 2014 et 2015, un travail partenarial conséquent avait été mené en Seine-Saint-Denis afin de donner corps à l'action préventive sur le département. Cinq groupes de travail avaient été organisés pour chacune des étapes de la procédure d'expulsion autour des trois axes de la charte : mieux informer, optimiser l'accompagnement et mieux coordonner.

La charte de 2015-2021 réaffirmait ainsi les grands objectifs suivants :

- Viser la mobilisation précoce du locataire et des acteurs ;
- Optimiser l'information des ménages sur leurs droits et leurs obligations en amont et à tous les stades de la procédure ;
- Faciliter l'action des travailleurs sociaux par une prise en charge partenariale et une coordination des interventions permettant d'aider les ménages à apurer leurs dettes et à se maintenir durablement dans leur logement lorsque ce maintien est possible ;
- Agir davantage en faveur du parc privé où les outils d'accompagnement des publics sont les moins développés ;
- Optimiser et coordonner les outils, les actions et les acteurs tout au long de la procédure, dès la connaissance de la difficulté, pour analyser, rechercher et orienter les ménages vers les solutions les plus adaptées ;
- Développer l'observation, le suivi et l'analyse des actions à mettre en œuvre.

La charte de 2015 a ainsi posé les jalons de la diffusion et de l'appropriation de principes d'action communs aux divers partenaires, à savoir, agir précocement et de manière coordonnée. Depuis sa signature, les bailleurs sociaux du territoire se sont largement investis dans leur rôle préventif, et les lieux de coordination précoce, les Commissions locales d'impayés de loyers (CLIL), se sont considérablement développés sur le territoire.

Enfin, le Fonds de solidarité logement a vu sa position centrale consolidée, grâce à un travail d'harmonisation, de communication et d'optimisation : il est un outil incontournable de la prévention des expulsions. Les outils à destination des travailleurs sociaux se sont également étoffés, que ce soit par le biais de formations, de supports d'informations, de financement de nouvelles méthodes d'aller-vers, etc.

La charte 2022 s'inscrit donc dans la continuité de celle mise en place en 2015. La démarche de révision menée conjointement par la Direction régionale et interdépartementale du logement et de l'hébergement (DRIHL) et le Conseil départemental a cherché à s'appuyer sur un maximum d'acteurs, parties prenantes de la prévention des expulsions.

La démarche de révision s'est articulée autour d'un bilan de la précédente charte faisant état des constats partagés par les acteurs de Seine-Saint-Denis. Le travail de réécriture concerté s'est appuyé sur cinq ateliers thématiques, dont les sujets avaient été mis en avant par ce bilan partagé :

- Publics vulnérables : quelles approches ?
- Comment améliorer l'efficacité des prises de contact ?
- Parc privé : quels dialogues avec les propriétaires ? Quels accompagnements des locataires ?
- Acteurs de la prévention des expulsions : comment construire une culture commune durable ?
- CLIL, CCAPEX, COMEX : quelles articulations ?

Au regard des recommandations du [rapport Démoulin](#)², des objectifs fixés par la stratégie régionale de prévention des expulsions élaboré par la DRIHL, et des propositions de travail issues de la concertation avec les partenaires de la Seine-Saint-Denis, plusieurs chantiers se dégagent pour les 6 années d'application de la présente charte :

- Recherche de modalités d'animation durable du réseau de partenaires ;
- Développement de la mise en partage des résultats des expérimentations et dispositifs des différents acteurs, dans une logique évaluative ;
- Développement des outils de suivi des situations individuelles pour capitaliser les informations recueillies par les différents intervenants ;
- Optimisation et diversification des modes de contacts avec les ménages en difficulté (aller-vers, coordination...) ;
- Développement d'une approche médico-socio-juridique, y compris sur les motifs de résiliation du bail autres que le défaut du paiement du loyer et des charges (troubles de voisinage, congé pour vente ou reprise, défaut d'assurance...).

Après une synthèse du bilan de la charte de 2015 (I), un rappel des principales prérogatives des partenaires contribuant à la prévention des expulsions (II), la présente charte reprend les propositions de travail issues de la concertation sous un format opérationnel de fiches actions, en fonction des trois axes d'intervention définis par la charte 2015 (III).

² Le rapport « *prévenir les expulsions locatives tout en protégeant les propriétaires et anticiper les conséquences de la crise sanitaire (Covid-19)* » remis au Premier ministre en janvier 2021 par le député Nicolas Démoulin, propose des mesures pour prévenir les expulsions locatives et notamment celles liées aux impayés de loyer, dans un contexte de crise sanitaire.

LES CHIFFRES CLÉS DE LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS DE LA SEINE-SAINT-DENIS

ÉTAPES DE PROCÉDURE, ESTIMATION DRIHL-SIEGE, 2019

- **Assignations : 5 788**
- Commandements de quitter les lieux : 3 407
- Réquisition du concours de la force publique : 3 522
- Concours de la force publique accordés : 3 157
- **Expulsions réalisées : 2 192**

39% : estimation du taux de présence à l'audience, soit les décisions contradictoires (2018)

48% : taux d'octroi de délais à l'audience, soit les décisions conditionnelles (2019)

Nombre d'envois pour suspension d'expulsions de la Banque de France

2019 - 236 sur 2 719 dossiers de surendettement recevables
2021 - 122 sur 2 505 dossiers de surendettement recevables

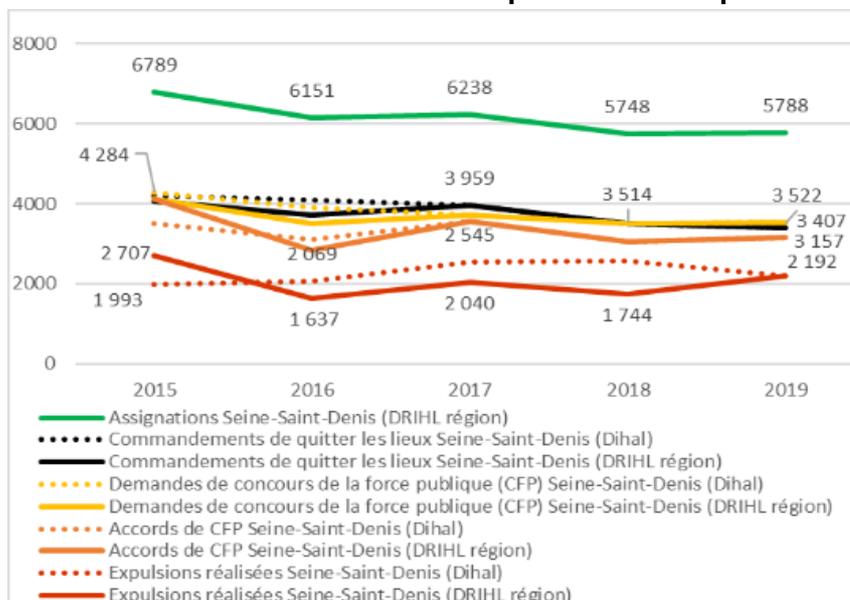
Fonds d'indemnisation des bailleurs, 2021, chiffres DRIHL / Préfecture

1 247 109 € dans le cadre du recours amiable et au Tribunal administratif

FSL MAINTIEN, 2019

689 aides financières accordées
1 386 384,99 €
196 accompagnements liés au logement (ASLL)

Évolutions estimées des données de la procédure d'expulsion entre 2015 et 2019



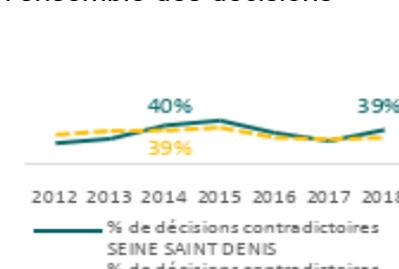
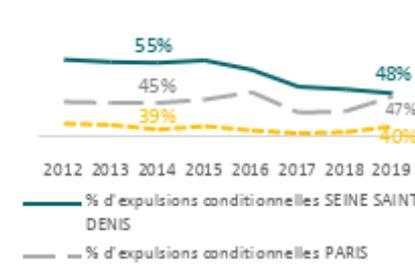
Sources : estimations DRIHL Île-de-France / estimations ministères de la justice et de l'intérieur, consolidation Dihal

I. SYNTHÈSE DU BILAN DE LA CHARTE DE 2015

Bilan de la charte 2015-2021 : une forte mobilisation de l'ensemble des acteurs, mais un besoin persistant de coordination sur un territoire en tension

Les équipes du Conseil départemental et de la DRIHL-93 ont élaboré un bilan concerté de la charte de 2015, en interrogeant l'ensemble des signataires et partenaires identifiés dans le document. Une version détaillée de ce bilan est disponible à l'annexe 1 de la présente charte ([voir annexe 1](#)).

La charte 2015-21 fixait trois objectifs quantitatifs. Leur analyse fait apparaître une diminution notable des commandements de quitter les lieux (CQL) et une évolution plutôt peu favorable des indicateurs liés aux décisions judiciaires. Néanmoins, la collecte de données en matière de prévention des expulsions se heurte au manque d'outils de suivi robustes, au niveau départemental et national. Par conséquent, des précautions de lecture de ces chiffres s'imposent, faute de certitude sur la fiabilité des données.

<p>Objectif 1</p> <p>Diminuer de 2% par an le nombre de commandements de quitter les lieux (CQL) délivrés</p>	<p>Objectif 2</p> <p>Augmenter la présence à l'audience des locataires (illustrée par la part de décisions « contradictoires » sur l'ensemble des décisions)</p>	<p>Objectif 3</p> <p>Augmenter le taux de jugements avec octroi de délais (soit la part de décisions conditionnelles sur l'ensemble des décisions)</p>
<p>Diminution de 4,4 % à 5 % par an, entre 2014 et 2019</p> <p>Évolution du nombre de CQL en Seine-Saint-Denis</p>  <p>Sources : estimations DRIHL Île-de-France / ministères de la justice et de l'intérieur, consolidation Dihal Traitement : Conseil départemental</p>	<p>Diminution à partir de 2015, puis augmentation à confirmer après 2017</p> <p>Évolution de la part des décisions contradictoires sur l'ensemble des décisions</p>  <p>Sources : ministères de la justice et de l'intérieur, consolidation Dihal Traitement : Conseil départemental</p>	<p>Baisse depuis 2015</p> <p>Évolution de la part des décisions conditionnelles sur l'ensemble des décisions</p>  <p>Sources : ministères de la justice et de l'intérieur, consolidation Dihal Traitement : Conseil départemental</p>

Sur le plan qualitatif, le bilan a permis de tirer quatre grandes conclusions sur la mise en œuvre de la charte depuis 2015, résumées ici.

Conclusion n°1. Des disparités territoriales de mise en œuvre des actions

Une partie notable des politiques de la prévention des expulsions est mise en œuvre à une échelle infra-départementale : accueil au sein des CCAS, palette d'interventions des services spécialisés de communes, permanences ADIL, CLIL etc. Des disparités locales sont toutefois à noter, interrogeant l'égalité de traitement des ménages sur le territoire et complexifiant l'articulation entre ces diverses organisations locales et le niveau départemental. Les engagements locaux restent fragiles et largement dépendant de la disponibilité d'équipes déjà fortement sollicitées.

L'accès à l'information est relativement homogène du point de vue de la couverture du territoire par l'ADIL : les trois quarts des communes du territoire sont couverts par une permanence. Il l'est moins au regard des actions collectives d'information, souvent portées par les CCAS et les services spécialisés des communes. Ces actions prennent divers formats, sont difficiles à recenser, évaluer ou pérenniser.

Par ailleurs, les services des communes dédiés à la prévention des expulsions restent peu nombreux. Les données disponibles à l'échelle communale ne permettent pas de valoriser pleinement leurs actions, pourtant multiples, approfondies et reconnues, les comparaisons avec le reste du territoire étant très limitées.

La coordination des partenaires au niveau local s'illustre au travers des Commissions locales d'impayés de loyers (CLIL). Les CLIL interviennent généralement en amont de la procédure, quasi exclusivement sur le parc social. Outil phare de la charte de 2015, elles se sont fortement développées (14 CLIL en 2015, 25 fin 2021). Au regard des organisations plurielles, le Conseil départemental a pris en charge un travail d'outillage de ces commissions, amené à se poursuivre après 2022.

Conclusion n°2. Des bailleurs sociaux mobilisés malgré des ressources internes inégales

Près d'un tiers des ménages de la Seine-Saint-Denis est locataire du parc social, soit le taux le plus important du territoire national. Aussi, l'implication observée chez les bailleurs sociaux sur le sujet de la prévention des expulsions est primordiale. Identifiés sur chacun des trois axes de la charte de 2015, les bailleurs ont largement investi la mission de prévention, avec une certaine hétérogénéité des pratiques.

La majorité des bailleurs interrogés diffuse de l'information préventive (aides financières ou d'accompagnement, contacts, etc....) dès l'entrée dans les lieux des locataires. Certains le font de manière systématique, d'autres ciblent des locataires présentant des fragilités. Au moment des premiers impayés, les bailleurs mobilisent différents modes de contact : SMS, mail, courriers dont les tonalités et les messages varient significativement d'un bailleur à l'autre.

Inégalement dotés en ressources humaines internes, les bailleurs investissent différemment l'accompagnement et la représentation en CLIL. Ils expriment par ailleurs leur désarroi face à certains locataires présentant des troubles psychiques, trop souvent révélés par la procédure d'expulsion. Les initiatives des bailleurs sur le sujet restent isolées, tous notent le besoin de pérenniser et/ou d'amplifier les actions de formation et d'outillage (par exemple, 3 cycles de formations premiers secours en santé mentale financés par le Conseil départemental regroupant une quinzaine de personnes).

Conclusion n°3. Pourtant identifié comme un enjeu par l'ensemble des acteurs, le parc privé reste difficile à atteindre

Si dans le parc social les bailleurs sont bien intégrés au paysage partenarial, les bailleurs privés et leurs représentants ne le sont pas. Les actions de prévention en sont entravées à chaque étape de procédure, au détriment des locataires et des propriétaires privés.

L'information reste difficile à faire parvenir aux locataires et bailleurs du parc privé, ce dont la réalisation du diagnostic social et financier (DSF) est une illustration : avant la mise en place de l'équipe mobile en 2021, le DSF avait été réalisé pour seulement 11 % des locataires du parc privé, contre 23 % de la population assignée. De même, 15 % des ménages locataires étaient connus du service social, contre 30 % des assignés. Le contact avec les bailleurs privés n'est pas forcément plus aisé, bien que primordial puisque certains sont également démunis face aux démarches amiables et/ou contentieuses à engager.

Dans le parc privé sûrement plus qu'ailleurs, les problématiques sont susceptibles de se croiser et de s'additionner : sous-location, habitat indigne et non-décent, contestation du montant de la dette, conflit entre les parties etc. Plusieurs projets mêlant social et juridique ont récemment vu le jour pour démêler ces situations plus complexes. Cependant, il manque sur le territoire des compétences en médiation bailleur mais aussi du temps pour négocier et accompagner les propriétaires, en complément du travail exigeant à mener auprès des locataires.

L'autre contrainte sur le parc privé réside en la faible ou la quasi non-représentation des bailleurs et locataires de ce parc dans les instances de prévention des expulsions (CLIL et CCAPEX), et le manque d'interlocuteurs pour relayer les informations actualisées.

Conclusion n°4. Une coordination à améliorer et à pérenniser

Le bilan a mis en lumière le manque d'articulation entre les diverses prises de contact proposées par les partenaires de la prévention des expulsions. Les messages envoyés sont peu coordonnés voire contradictoires et les courriers s'accumulent. Le nombre de courriers varie selon le profil des locataires du simple au quintuple, sans que soit réellement évaluée leur efficacité sur la mobilisation du ménage. L'usage des numéros de téléphone est enfin plébiscité par les partenaires mais l'accès à ces coordonnées est limité.

Ce manque de coordination s'illustre également une fois l'accompagnement engagé. Le travail effectué est peu capitalisé par manque de système d'information performant et partagé, par les obstacles réels ou supposés posés par le Règlement général sur la protection des données (RGPD), par le manque de dialogue entre les instances (CLIL et CCAPEX en particulier) et enfin par un manque d'articulation entre les intervenants du social, du juridique et du sanitaire. Les informations sur les situations tendent à se perdre, y compris en ce qui concerne le signalement de vulnérabilités.

Cette coordination passe par la construction d'une vision partagée entre des acteurs aux cultures professionnelles variées. Les outils mis en place pour répondre à l'objectif de construction d'une culture commune, tels l'annuaire ou les formations, se sont néanmoins heurtés au turn-over et au manque de disponibilité des équipes.

Agir en temps de crise sanitaire

Sur les deux dernières années d'application de la charte, la crise sanitaire est venue entraver les pratiques, renforcer les difficultés socio-économiques et d'ouvertures ou rappels de droits, déjà importantes sur le département.

Afin d'éviter que certains ménages ne décrochent, plusieurs institutions ont mis en place des aides exceptionnelles en 2020 et 2021 : aide exceptionnelle au paiement des loyers du Département, relèvement des plafonds du fonds d'aide généraliste, abondement du Fonds de solidarité logement (FSL) par l'État, aide d'Action Logement ou de la CAF. Une attention particulière a été portée afin de détecter d'éventuelles ruptures ou vulnérabilités, au travers de campagnes d'appels de bailleurs sociaux ou du Département. Enfin, la production

réglementaire (instructions du 2 juillet 2020, du 26 avril 2021 et du 29 mars 2022) indiquait aux services de l'État de limiter les expulsions sans solution. La trêve hivernale a ainsi été étendue en 2020 et 2021.

Si la crise a remis sur le devant de la scène le sujet de la prévention des expulsions, la coordination a souffert des contraintes notamment sanitaires : la CCAPEX s'est recentrée sur l'examen des situations individuelles et la journée thématique départementale n'a quant à elle pas pu avoir lieu.

Incontestablement, la charte de 2015 a mobilisé les acteurs de la prévention, et les principes d'intervention (aller-vers, agir en amont, chercher des solutions amiables etc.) sont partagés par l'ensemble des partenaires. Pour autant, les nombreuses initiatives restent fragiles, face à un contexte mouvant, à la complexité du sujet et surtout face à la situation socio-économique sur le territoire. Malgré un nombre conséquent de prises de contact, de propositions d'accompagnement social ou juridique, les acteurs font l'observation partagée d'une faible mobilisation des publics concernés. Ces constats nous obligent, pour la charte 2022, à trouver les moyens d'une animation plus solide et plus pérenne, au service des ménages de la Seine-Saint-Denis.

II. ORGANISATION DE LA PRÉVENTION EN SEINE-SAINT-DENIS

IIA. Compétences des partenaires de la charte en matière la prévention des expulsions

La prévention des expulsions mobilise un large champ d'acteurs et d'intervenants de divers domaines (social, médico-social, sanitaire, juridique, logement etc.). Un certain nombre de missions et compétences propres à chacun des partenaires de la charte participent ainsi directement à la prévention des expulsions locatives. Les principales compétences des partenaires sont ainsi rappelées ci-dessous.

L'État : représenté par les services chargés des expulsions des préfetures et sous-préfetures intervenant par arrondissement, ainsi que par l'unité territoriale de la DRIHL 93, chargée de la prévention des expulsions, qui intervient via la CCAPEX à l'échelle départementale pour l'analyse des cas les plus complexes et l'animation de la politique partenariale ([décret n° 2015-1384 du 30 octobre 2015](#) relatif à la commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives).

Le Conseil départemental : représenté par le Service social départemental (SSD) par sa mission d'accompagnement social polyvalent et le Service solidarité logement (SSOLOG) de la Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS). La direction de l'autonomie, en charge du public âgé et handicapé, peut ponctuellement être associée à certains axes de travail spécifique à la prise en charge de ce public, en vue de prévenir leur expulsion.

Le Département intervient au niveau local, en relation directe avec les usagers (circonscriptions de service social, mesures d'Accompagnement social lié au logement (ASLL) ou Mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP)) ou via les commissions locales du Fonds de solidarité logement (FSL).

Il agit également au niveau départemental, via le copilotage de la CCAPEX, du PDALHPD, la gestion du FSL et du Fonds d'aide généraliste (FAG).

Le Département est chargé par le PDALHPD de 2019 de mettre en œuvre l'enquête sociale auprès des ménages assignés, le diagnostic social et financier, destiné au juge de l'expulsion et selon les modalités fixées par le [décret n° 2021-8 du 5 janvier 2021](#) relatif aux modalités de réalisation et au contenu du diagnostic social et financier effectué dans le cadre d'une procédure judiciaire aux fins de résiliation du bail.

La Caisse d'allocations familiales (CAF) : représentée par les directions en charge des partenariats, de l'aide au pilotage et à la stratégie, de l'action sociale et du logement. En complément des aides financières et des actions menées dans la mise en œuvre puis le suivi de plans d'apurement de la dette locative, la CAF propose, si les services sociaux du territoire n'interviennent pas déjà, une offre de service aux familles en situation d'impayés de loyers et bénéficiaires de l'allocation logement à caractère familial. Des actions individuelles et

collectives sont également proposées pour la prévention des situations d'impayés et la résorption des dettes locatives.

Les bailleurs sociaux, représentés par l'AORIF et l'ensemble des organismes (entreprises sociales de l'habitat et offices publics de l'habitat), sont partie prenante de la procédure d'expulsion. Ils sont des acteurs de la prévention par les actions d'information, d'accompagnement et d'orientation qu'ils proposent à leurs locataires. La plupart interviennent en prévention des difficultés, dès l'entrée dans les lieux de ménages fragiles. Ils agissent ensuite activement au stade pré-contentieux, examinent les possibilités de relogement adapté à tous stades de la procédure et participent enfin au travail collégial afin de trouver des solutions pour les publics fragiles.

Action Logement intervient auprès des salariés en difficulté sur les questions de logement (salariés d'une entreprise du secteur privé non agricole, de 10 salariés et plus). Une des principales prérogatives du service accompagnement social d'Action Logement est de prévenir les expulsions par le soutien d'un conseiller social (diagnostic social et budgétaire, plan d'action, orientations vers des aides ou un partenaire adapté) et la mise en place d'éventuelles aides financières.

La Banque de France, au travers de la commission de surendettement, impacte par les décisions prises le travail sur la dette. La coordination des procédures de surendettement et d'expulsion a été renforcée par la loi ELAN (2018).

Les collectivités se sont, parfois, dotées de services sociaux municipaux dédiés à la prévention des expulsions au sein ou non, de leurs CCAS. Plusieurs CCAS, représentés par l'UDCCAS, ne sont pas dotés de services spécialisés mais mènent des actions sur le sujet. L'échelle communale représente une première porte d'entrée pour une partie des ménages.

L'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL-93) : cette association a pour mission d'apporter une information neutre et gratuite aux usagers sur leurs droits et obligations locatives dans l'ensemble des domaines du logement. L'ADIL assure un rôle de prévention, notamment en direction des publics fragilisés, en sécurisant le cadre décisionnel des ménages sur le plan juridique et financier. Les conseils apportés par l'ADIL reposent sur les compétences de juristes spécialisés. En matière de prévention des impayés et expulsions, l'ADIL informe locataires et bailleurs du logement privé ou du logement social. Elle incite les parties à rechercher des solutions amiables, à les formaliser, et effectue les orientations adaptées et nécessaires à la prise en charge des situations. L'ADIL est également organisme de formation, notamment sur les enjeux de prévention des expulsions.

Les Tribunaux : la décision d'accorder ou non la résiliation du bail et de prononcer l'expulsions du locataire, au regard de la situation exposée par l'ensemble des parties, revient au juge, la procédure d'expulsion étant une procédure judiciaire. Le diagnostic social et financier, transmis en amont de l'audience, vient éclairer la décision du juge.

La Commission logement du barreau est un réseau d'avocats spécialisés sur les questions du logement (habitat indigne, DALO, procédure d'expulsion) et orientés vers la défense des locataires.

Le Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) est pilote de la politique d'accès au droit sur le territoire. Il coordonne l'action des structures d'accès au droit, en capacité d'explicitier les droits et obligations de chacune des parties, présidé par le Président du tribunal judiciaire. En Seine-Saint-Denis, le CDAD est engagé pour la prévention des expulsions au travers le portage d'une permanence téléphonique à destination des travailleurs sociaux et médico-sociaux et de permanences juridiques et sociojuridiques.

Les commissaires de justice interviennent à tous les stades de la procédure et sont souvent les interlocuteurs privilégiés des bailleurs et des locataires qu'ils informent, renseignent sur les possibilités de solution amiable ou orientent vers les partenaires indiqués.

Les associations de consommateurs et de locataires regroupent et cherchent à fédérer les locataires et copropriétaires pour traiter, individuellement ou collectivement, des problèmes rencontrés quel que soit le type d'habitat. La prévention des impayés et des expulsions figure ainsi parmi les thèmes abordés.

Les associations spécialisées dans l'accompagnement sont en contact direct des ménages à l'occasion de la mise en œuvre de mesures d'accompagnement social, de permanences de conseils et d'informations ou encore de la réalisation des diagnostics sociaux et financiers.

IIB. Les principaux dispositifs relatifs à la prévention des expulsions

Les aides et secours mobilisables selon la situation du ménage

Le Fonds de solidarité logement (FSL) : piloté par le Conseil départemental depuis la loi du 13 août 2004, est un dispositif d'aide pour les ménages rencontrant des difficultés pour assurer les dépenses liées à l'entrée ou le maintien dans leur logement. L'aide peut être accordée sous la forme d'une aide financière (prêt ou subvention) et/ou d'un accompagnement social. Les critères d'éligibilité sont un barème de ressources selon la composition du foyer, l'étude du reste à vivre et l'évaluation sociale réalisée par un intervenant social. Le FSL répond à un principe de subsidiarité, il intervient après la sollicitation des aides relevant du droit commun et des autres organismes sociaux.

D'autres organismes tels qu'Action logement, Agirc-Arrco, le FASTT ou la CAF peuvent également être sollicités, selon certains critères, pour obtenir une aide financière.

Les mesures d'accompagnement social, médico-social et juridique

L'Accompagnement social lié au logement - Généraliste (ASLL-G) est un suivi social individuel et intensif prenant en compte la globalité de la situation du ménage afin de l'aider à résoudre sa problématique de logement. Ce dispositif relève du FSL et donc du Conseil départemental. Les ménages peuvent en bénéficier, quel que soit leur statut d'occupation : locataire, sous-locataire, accédant à la propriété ou propriétaire. Aucun barème de ressources n'est appliqué.

L'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) est une prestation d'aide fournie à un ménage rencontrant un frein dans le cadre de l'accès ou du maintien dans un logement, en raison de difficultés financières, de difficultés d'insertion sociale ou d'un cumul des deux. Il est mené par les travailleurs sociaux d'associations et est demandé par des prescripteurs (services de l'État, Action Logement, collectivités territoriales, bailleurs, structures d'hébergement, SIAO etc.). La durée de cet accompagnement est adaptée aux besoins du ménage accompagné.

La Mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) est un dispositif gradué d'accompagnement, piloté par le Conseil départemental (mesure alternative et préventive aux mesures judiciaires, créée par la loi du 5 mars 2007). La mesure s'adresse à « *toute personne majeure qui perçoit des prestations sociales et dont la sécurité ou la santé est menacée par les difficultés qu'elle éprouve à gérer ses ressources.* ». La personne doit être bénéficiaire d'une des prestations sociales dont la liste est arrêtée par décret.

Le Diagnostic social et financier (DSF) est une enquête sociale réalisée généralement par les travailleurs sociaux auprès des ménages dans le cadre d'une procédure judiciaire aux fins de résiliation du bail. Pour statuer, le juge, à l'appui de ce diagnostic, pourra ainsi prendre en considération les démarches faites pour résoudre les difficultés du locataire ou encore élaborer des projets de régularisation.

Mesures / dispositifs en cours d'expérimentation

Équipe mobile de prévention des expulsions (EMPEX): le département et l'État ont mis en place en 2021 un conventionnement avec l'association UDAF93 afin d'effectuer les DSF en direction des ménages en situation d'expulsion locative au stade de l'assignation, non connus des services sociaux et résidant dans le parc privé. Les travailleurs sociaux de l'association

contactent les ménages pour prendre rendez-vous dans un espace au plus près de leur domicile, et à défaut de réponse, ils se rendent au domicile desdits ménages.

Le dispositif d'intermédiation locative SOLIPEX est une déclinaison expérimentale du SOLIBAIL au profit de ménages menacés d'expulsion dans le département de la Seine-Saint-Denis. Les critères de recevabilité pour qu'un ménage puisse intégrer le SOLIPEX sont les suivants :

- Être menacé d'expulsion (hors congé pour vente)
- Être locataire du parc privé
- Ne pas bénéficier d'une reconnaissance de priorité au titre du DALO
- Avoir une dette locative encadrée, ou en cours d'encadrement, et inférieure à 10 000 €
- Compter entre 2 et 5 membres au sein du ménage

Cette expérimentation est menée depuis 2019 par l'UD93 de la DRIHL en partenariat avec le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis et Interlogement 93. Le dispositif est doté de 20 logements en flux captés dans le cadre du dispositif SOLIBAIL.

Les instances de coordination

Les Commissions locales d'impayés de loyers (CLIL) ont été créées suite à la loi relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 et à la loi ALUR de 2014, pour traiter l'expulsion locative avec une approche de prévention et non plus d'ordre public. Les CLIL sont une préconisation de la charte de prévention des expulsions pour permettre, au niveau d'un territoire donné, souvent communal, un repérage des ménages en difficultés et une coordination des interventions à une échelle de proximité favorisant un traitement d'impayés locatifs le plus en amont possible de la procédure, en général, avant l'assignation. Ce sont des instances d'examen et de traitement de situations individuelles. Le rôle de la commission est de donner des avis et/ou recommandations partagés sur les solutions à mettre en œuvre pour éviter le passage en contentieux, l'engagement ou la poursuite de la procédure d'expulsion sur les situations présentées. L'avis est transmis aux ménages concernés.

La Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) : créée en 2006 par la loi d'Engagement national pour le logement (ENL), a vu son rôle être progressivement renforcé (loi MOLLE de 2009, loi ALUR de 2014, décret du 31 mars 2015). La CCAPEX de Seine Saint-Denis a été créée le 10 janvier 2011 par arrêté conjoint du préfet de département et du président du Conseil départemental de la Seine Saint-Denis.

La CCAPEX a deux missions principales :

- Une mission de suivi et de pilotage : animer, coordonner, évaluer et orienter l'action publique de la prévention des expulsions définie par le PDALHPD et par la charte départementale de prévention des expulsions locatives ;
- Une mission d'examen et traitement de situations individuelles de ménages menacés d'expulsion via :
 - La CCAPEX dite administrative avec l'enregistrement et le traitement des procédures à partir du commandement de payer. Afin d'assurer sa mission d'observation et de coordination des procédures d'expulsions locatives, la CCAPEX dispose de l'application Exploc qui permet l'enregistrement de l'ensemble des saisines et signalements. Cette étape a été rendue obligatoire, par la loi ALUR. Cela permet également d'amorcer un travail de prévention et ainsi d'éviter de constituer des dettes locatives insurmontables. À cette fin, les commissaires de justices doivent signaler les commandements de payer émis pour le compte des bailleurs privés³ dès que la dette dépasse les seuils fixés

³ Bailleurs privés : propriétaires privés et SCI familiales

par arrêté préfectoral⁴. de tous les actes de la procédure d'expulsions. Les saisines des bailleurs sociaux ont lieu deux mois avant l'assignation des leurs locataires. En dehors de ces saisines, des alertes sont transmises par les organismes payeurs des aides au logement, de la commission de médiation du DALO, de la Banque de France. La CCAPEX adresse aux ménages endettés et signalés un courrier de prévention. Ce dernier peut être accompagné d'un formulaire de saisine de la CCAPEX étude des situations individuelles ou des coordonnées de l'ADIL.;

- La CCAPEX, instance collégiale d'étude de situations individuelles complexes : la commission est compétente pour l'ensemble du territoire de la Seine-Saint-Denis et se réunit tous les deux mois. Elle examine l'ensemble des situations de ménages menacés d'expulsion, celles pour lesquelles un projet de maintien dans les lieux paraît encore possible ou s'avère nécessaire compte-tenu de facteurs de vulnérabilité et celles pour lesquelles le relogement semble approprié.

La Commission d'expulsion (COMEX) des sous-préfectures (commissions de concertation) est en charge d'étudier les demandes de concours de la force publique. Elle cherche à rassembler l'ensemble des éléments sur chaque situation en mobilisant plusieurs acteurs qui assistent aux commissions (notamment les bailleurs sociaux, services sociaux et les collectivités) afin de repérer les alternatives encore possibles à l'exécution par la force publique de l'expulsion.

La Commission départementale de conciliation : investit indirectement le champ de la prévention des expulsions en proposant une médiation entre propriétaires et locataires et concourt ainsi à la résolution des litiges en lien avec le paiement des charges, régulant ainsi le montant des impayés.

La commission de médiation DALO (COMED) est une instance départementalisée de l'État compétente pour le traitement de toutes demandes DAHO, DALO, ainsi que les recours gracieux inhérents à ces deux démarches

La Concertation technique de l'urgence (CTU) : En tant que plateforme unique urgence et insertion, le SIAO inter-associatif de la Seine-Saint-Denis centralise l'ensemble des demandes d'hébergement-logement. Le traitement des demandes et les préconisations d'orientation s'effectuent de manière concertée et collégiale, dans le cadre des différentes instances que sont les Commissions partenariales d'orientation (CPO), les réunions de Concertation technique de l'urgence (CTU) et les temps dits de « ventilation » des demandes, auxquelles contribuent les acteurs du SIAO.

Les mesures pour le maintien ou le relogement adapté

Le protocole tripartite Caf-DRIHL-CD est un contrat valant titre d'occupation, destiné aux locataires en impayés de loyer du parc social uniquement, permettant le versement de l'APL même après la résiliation du bail pour les locataires de « bonne foi », et en capacité de faire face au règlement de leur loyer résiduel. Ce contrat peut être conclu pour 2 ans et renouvelé jusqu'à 3 ans; si les engagements sont respectés et que la dette est soldée, le bailleur est tenu légalement de proposer un nouveau bail au locataire dans un délai de 3 mois maximum.

⁴ Arrêté préfectoral n°2019-0975 du 16 avril 2019, le seuil est fixé : soit le locataire est en situation d'impayé de loyer ou de charges locatives **sans interruption depuis une durée de six mois** ; soit la dette de loyer ou de charges locatives du locataire est **équivalente à six fois le montant du loyer mensuel hors charges locatives**.

Le FSL accès règlement dette ancienne est un dispositif géré par le Conseil départemental permettant de résorber une dette locative afin de favoriser l'accès à un nouveau logement mieux adapté à la composition familiale et aux ressources du foyer. Ce dispositif concerne uniquement les ménages du parc social.

Les personnes reconnues Prioritaires Urgentes au titre de la loi DALO (PU DALO) leur permet d'être reconnues prioritaires afin de faire valoir leur droit à un logement ou un hébergement digne. Pour être reconnu DALO, il faut déposer un dossier devant une commission de médiation qui vérifie si l'ensemble des critères est bien rempli. La Préfecture doit proposer une solution de relogement ou d'hébergement dans un délai de 6 mois aux personnes reconnues DALO.

III. Engagements des partenaires

IIIA. Des principes d'actions et objectifs communs

Au-delà des engagements sur des chantiers thématiques matérialisés par des fiches actions, les partenaires de la prévention des expulsions se retrouvent sur des principes fédérateurs. Ces principes, ainsi que la définition d'objectifs quantitatifs généraux guident l'action collective sur la Seine-Saint-Denis. Sans chercher à réinventer les rudiments de la prévention, largement documentés au niveau national, les partenaires de la charte réaffirment **des principes d'actions communs** :

- **Agir le plus en amont possible de la procédure** (dès sa phase pré-contentieuse) ;
- **S'inscrire dans une logique d'aller-vers**, en développant les modalités d'intervention correspondantes ;
- **Privilégier la recherche de solutions amiables** pour limiter le basculement dans le contentieux et trouver des solutions alternatives et adaptées à la situation du ménage ;
- **Mobiliser toute la palette d'outils, d'aides et solutions propres à chacun** des partenaires de nature à apporter des solutions aux ménages (aides financières, mesures d'accompagnement, entretiens avec des travailleurs sociaux...) ;
- **Coordonner son action** avec les autres partenaires de la charte via :
 - Pour chaque partenaire, l'identification d'une personne référente sur les fiches actions sur lesquelles la structure est engagée. Plus généralement, ils alimentent les outils communs de repérage des acteurs et des dispositifs (annuaire notamment) ;
 - Le partage, autant que possible juridiquement et techniquement, des informations sur les situations de nature à prévenir leur expulsion (répondre aux sollicitations des instances partenariales d'examen des dossiers, alimenter un éventuel outil de suivi partagé)
 - Le partage des bilans d'activité.

Les partenaires s'accordent également sur cinq **objectifs quantitatifs**, reprenant notamment les trois objectifs cités par l'ancienne charte :

- **Augmenter de 5 % d'ici la fin de la charte le taux de décisions contradictoires** (estimation de la représentation des locataires à l'audience) ;
- **Augmenter le taux de décisions conditionnelles à l'audience** (avec octroi de délais) ;
- **Diminuer le rapport entre expulsions accordées et assignations** (soit les concours de la force publique accordés sur les assignations) ;
- **Diminuer de 4 % par an le nombre de commandements de quitter les lieux** : la charte de 2015 prévoyait un objectif de diminution de 2% par an. Le bilan montre que l'objectif était largement atteint entre 2014 et 2019. L'objectif pour 2028 est donc de pérenniser ce rythme de diminution moyenne annuelle ;
- **Diminuer le nombre d'expulsions réalisées** (exécution des concours de la force publique), en particulier les expulsions sèches, sans solution.

IIIB. Des fiches actions pour mieux informer, optimiser l'accompagnement et mieux coordonner les interventions

Fiches actions		Pilote (s)			
		DRIHL93	CD93	Autre(s)	
Axe 2 Mieux informer	1	Mutualiser les supports de communication grand public et assurer leur diffusion, large et régulière	DRIHL93	CD93	
	2	Développer l'information des locataires par l'intermédiaire des commissaires de justice	DRIHL93		Chambre régionale des commissaires de justice
	3	Renforcer l'information préventive (dès les premiers mois d'entrée dans les lieux) dans le parc privé, en s'appuyant sur les propriétaires bailleurs du parc privé	DRIHL93		ADIL
	4	Intégrer les usagers à la politique de prévention des expulsions		CD93	
Axe 2 Mieux accompagner	5	Santé mentale et parc social : outiller les bailleurs sociaux pour une meilleure prise en charge du public vulnérable		CD93	AORIF, ARS
	6	Optimiser les modes de prises de contact pour une meilleure mobilisation des publics à risque d'expulsion	DRIHL93	CD93	
	7	Favoriser les modes de résolution amiable des litiges via un dialogue tripartite (locataire, bailleur, tiers)	DRIHL93	CD93	
	8	Travailler la continuité des suivis des dossiers individuels entre partenaires de la prévention des expulsions locatives	DRIHL93	CD93	
	9	S'assurer de l'efficacité et de la faisabilité des recommandations faites par les instances (CLIL, CCAPEX, COMEX)	DRIHL93	CD93	Sous-préfectures
	10	Évaluer et réduire l'impact des freins à l'ouverture, le maintien ou le rétablissement des droits, sur la constitution ou l'aggravation de la dette et l'avancée de la procédure	DRIHL93	CD93	Caf
	11	Optimiser les temps d'audience : mieux préparer, mieux accompagner le jour J et mieux suivre les ménages assignés	DRIHL93	CD93	
	12	Appréhender le poids des charges dans la constitution des impayés de loyer		CD93	
	13	Renforcer l'efficacité de l'intervention du Fonds de solidarité logement en Seine – Saint – Denis		CD93	
	14	Rechercher des solutions de logement/hébergement adaptées quand le maintien dans les lieux n'est plus possible	DRIHL93		
Axe 3 Mieux coordonner	15	Développer l'interconnaissance et le travail pluridisciplinaire entre acteurs de la prévention des expulsions et acteurs du sanitaire et du médico-social		CD93	ARS
	16	Développer l'interconnaissance et le travail pluridisciplinaire entre acteurs du secteur social et acteurs du monde juridique et judiciaire		CD93	ADIL
	17	Mieux coordonner les politiques de prévention des expulsions et les politiques de lutte contre le mal-logement (habitat indigne, précarité énergétique...)	DRIHL93		Caf
	18	Création/Construction de l'animation d'un réseau de prévention des expulsions dynamique et durable	DRIHL93	CD93	
	19	Mise en place d'outils de repérage des acteurs et de compréhension des dispositifs de la prévention des expulsions	DRIHL93	CD93	
	20	Structurer une observation continue via un socle de données statistiques complet et fiable	DRIHL93	CD93	Caf
	21	Pour un service local de la prévention des expulsions locatives	DRIHL93	CD93	
	22	Conforter le rôle de production de doctrine, d'animation de la CCAPEX et sa dimension collégiale	DRIHL93	CD93	

Axe 1

Mieux informer

Axe 1 mieux informer

Fiche action n°1

Mutualiser les supports de communication grand public et assurer leur diffusion, large et régulière.

MEMBRES DE L'ACTION

AORIF, Action logement, bailleurs, Caf, Préfectures, commissaires de justice, commission logement du barreau, CDAD, tribunaux, Interlogement93, Fondation Abbé Pierre, associations caritatives, UdCCAS.

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93

CONTEXTE

En 2022, les partenaires utilisent différents supports de communication, non-mutualisés et non-recensés. Le Département a co-construit un premier livret à destination des ménages : sous réserve de trouver les moyens suffisants, ces outils de communication gagneraient à être diffusés largement pour devenir un outil de référence efficace.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Mutualiser les outils de vulgarisation et de communication
- Améliorer l'impact de ces outils

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de supports et formats différents utilisés
- Couvrir en plaquettes 100% des lieux d'accueil du public concerné

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- Dans l'attente du groupe de travail, **poursuite de la diffusion, appropriation et l'actualisation des outils** créés par le Conseil départemental
- **Réalisation d'un état des lieux** des supports utilisés et des lieux de diffusion (courriers, contenu réseaux sociaux, vidéos, tutos, affiches...)
- **Identification des messages importants** : idées reçues, contacts, possibilité de recours à un avocat...
- **Création d'un univers graphique** spécifique et duplicable
- **Traduction des outils** pour le public non francophone
- **Multiplication des relais de communication** : presse locale, points justice, associations, mairies, gardiens...

RESSOURCES

Chercheurs en communication, étudiants en communication,
Services de communication internes aux partenaires,
Se rapprocher du travail piloté par la Dihal sur les messages pour mobiliser.

Axe 1 mieux informer

Fiche action n°2

Développer l'information des locataires par l'intermédiaire des commissaires de justice.

MEMBRES DE L'ACTION

Sous-préfectures, CD93, commission logement du barreau, agence départementale d'information sur le logement (ADIL), bailleurs.

PILOTES

Chambre régionale des commissaires de justice
DRIHL93

CONTEXTE

Le commissaire de justice est souvent identifié comme le principal acteur en contact direct avec les ménages, à chaque stade de la procédure. Il peut être le relais d'informations pratiques (bons réflexes, idées reçues, coordonnées...) et peut orienter vers le partenaire adapté (juriste, service social, avocat...).

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Améliorer le niveau d'information des ménages
- Valoriser le rôle du commissaire de justice pour expliciter des informations complexes

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de prises de contact après orientation par le commissaire de justice, en ADIL, service social... Si un suivi statistique est possible.

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

Préalables

- **Rencontrer la Chambre régionale** des commissaires de justice : connaître l'organisation, fonctionnements, pratiques
- **Voir avec la DIHAL les projets nationaux** menés sur le sujet

Pistes possibles

- **S'appuyer sur les études volontaires**
- **Étudier les contenus des actes** des commissaires de justice relatifs aux dispositifs d'aide
- **Proposer d'autres supports de communication** pour diffusion lors des rencontres individuelles avec les ménages
- **S'interroger sur le besoin d'une information spécifique** à chaque stade de la procédure ou en fonction des besoins repérés par les commissaires de justice

RESSOURCES

Dihal
Autres départements.

Axe 1 mieux informer

Fiche action n°3

Renforcer l'information préventive (dès les premiers mois d'entrée dans les lieux) dans le parc privé, en s'appuyant sur les bailleurs.

MEMBRES DE L'ACTION

CD93, Caf, représentants des agences immobilières, assurances sur les risques locatifs, opérateurs ASLL Accès.

PILOTES

ADIL93
DRIHL93

CONTEXTE

Afin d'agir dès l'apparition des premières difficultés, de faire connaître les dispositifs d'aide notamment à l'accès, il serait utile de poursuivre le développement de l'information dès les premiers mois d'entrée dans les lieux. À l'instar de ce que font aujourd'hui les bailleurs sociaux, il conviendrait d'étendre ces pratiques au parc privé, afin d'y diffuser les outils d'information sur les dispositifs d'aide et d'accompagnement. Notamment via les bailleurs privés, les agences immobilières, de l'information systématique à l'ouverture de droits à l'aide au logement, les opérateurs ASLL, AVDL RS...

OBJECTIFS

Qualitatifs

- **Sensibiliser les acteurs du parc privé** (agences, Union nationale de la propriété immobilière (UNPI), gérants de biens, syndicats de copropriétés) sur la prévention et sur l'intérêt d'intervenir de manière préventive
- **Prévenir la constitution d'impayé ou de litige** entre locataire et bailleur
- **Développer les liens entre acteurs de la prévention des expulsions et assurances** sur les risques locatifs pour rechercher des pistes d'actions communes

Quantitatifs

- **Augmenter le nombre de destinataires des plaquettes** de communication, parmi les agences immobilières
- **Augmenter la part de FSL accès dans le parc privé**

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Rechercher les interlocuteurs** mobilisables et volontaires, y compris chez les assurances risques locatifs et dans les parcours de formation professions immobilières
- **Identifier leurs difficultés**
- **Sensibiliser les interlocuteurs identifiés** sur les enjeux de la prévention des expulsions (outils pouvant servir leurs intérêts : FSL, ASLL, sauvegarde de baux etc....) et les outiller (supports de communication)
- **Chercher des moyens de valoriser l'investissement de bailleurs** sur le sujet, par exemple un label au moment du permis de louer
- **Créer un réseau des bailleurs privés et de leurs représentants**, investis pour la prévention des expulsions

RESSOURCES

Consultations de l'ADIL93, outils de communication du réseau ANIL/ADIL, du Conseil départemental, d'Action logement
Site internet UNPI, guide bailleur de la Caf.

Axe 1 mieux informer

Fiche action n°4

Intégrer les usagers à la définition de la politique de prévention des expulsions.

MEMBRES DE L'ACTION

Caf, Fondation abbé Pierre, associations de locataires, usagers du service social départemental, acteurs de la médiation, associations, régies de quartier, opérateur(s) ASLL, MASP, diagnostic social et financier (DSF).

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93

CONTEXTE

Aujourd'hui, les usagers concernés et les représentants de locataires sont très peu, voire pas associés, à la définition et à la mise en œuvre de la politique de prévention des expulsions, que cela concerne l'information, la communication, le fonctionnement des instances ou les dispositifs d'aide et d'accompagnement.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Rendre participative notre politique de prévention et a fortiori plus efficace

Quantitatifs

- Augmenter le nombre d'instances où les usagers sont présents
- Au moins 10 usagers présents aux groupes de travail pour la refonte des outils de communication et de prise de contact

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Réfléchir aux modes de participation** les plus représentatifs possibles : sondages, groupe usagers, entretiens, etc.... ? Via un benchmark notamment.
- **Articuler les réflexions** avec le développement des comités d'usagers du service social départemental
- **Mobiliser les usagers** selon le(s) mode(s) de participation sélectionné(s) (ex. constituer les groupes)
- **Intégrer les usagers aux actions 9 et 13**
- **Réinterroger** chaque année la nécessité d'un travail sur la participation

RESSOURCES

Mobiliser des étudiants : institut de recherche et de travail social (IRTS), école d'urbanisme...
S'appuyer sur la représentation des usagers dans les SIAO
Compétences internes au Conseil départemental sur la participation des usagers
Retours d'expériences des comités usagers du service social départemental, des groupes usagers Caf.

Axe 2

Mieux accompagner

Axe 2 mieux accompagner

Fiche action n°5

Santé mentale et parc social : outiller les bailleurs sociaux pour une meilleure prise en charge du public vulnérable.

MEMBRES DE L'ACTION

DRIHL93, bailleurs sociaux, hôpitaux, centres médico-psychologiques, équipe spécialisée habitat d'Aulnay-sous-Bois, Interlogement-93, opérateurs d'accompagnement social, etc.

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93
AORIF

CONTEXTE

Les bailleurs sociaux sont démunis face à certaines situations complexes du point de vue de la santé mentale. En cas de procédures pour troubles de voisinage plus particulièrement, les outils de la prévention des expulsions ne suffisent souvent pas. Il est plus difficile d'aller au-devant de ces publics, et de les mobiliser ensuite face à la procédure d'expulsion ou vers une démarche de relogement adapté. Ainsi, un besoin d'aller-vers, au travers d'équipes pluridisciplinaires (infirmier, travailleur social, psychologue) a été souligné par plusieurs acteurs. Une coordination de ces équipes mobiles serait toutefois primordiale avec les CLIL/CAPEX et les services sociaux.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Mieux outiller les bailleurs sociaux
- Améliorer la pertinence des orientations
- Développer les liens entre bailleurs, hôpitaux, et acteurs du sanitaire et du médico-social
- Développer les outils de l'aller-vers

Quantitatifs

- Si une équipe d'intervention est mise en place, établir un objectif de taux de contacts selon le nombre de signalements des bailleurs
- Si une équipe d'intervention est mise en place, établir un objectif de taux de maintien des locataires orientés et initialement en procédure

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- Mettre en place le groupe de travail inter-bailleurs, piloté par l'AORIF, pour partager les bonnes pratiques, les outils et ressources sur le sujet de la santé mentale
- Trouver lors de ce groupe de travail les modalités d'organisation et d'un co-financement pérenne d'une équipe pluridisciplinaire ou de coordination / développement de l'existant
- Déployer l'équipe mobile (si le projet est validé par les partenaires du groupe de travail)
- Poursuivre les formations aux premiers secours en santé mentale (PSSM) des gardiens
- Poursuivre et développer les séances d'information pour le repérage et l'orientation des situations complexes, en lien avec le secteur psychiatrique
- Actualiser et pérenniser les outils pour les bailleurs sociaux en matière de santé mentale, en lien avec le secteur psychiatrique

RESSOURCES

Retours d'expériences : Ehlias, plateforme Plaine Commune Habitat, guides établis, Œuvre Falret...

Potentiels cofinancements par l'agence régionale de santé (ARS), des bailleurs, le Département 93, l'hôpital psychiatrique, à aller activer pour une équipe mobile d'intervention Groupe de travail animé par l'AORIF et le Département dès 2022

Axe 2 mieux accompagner

Fiche action n°6

Optimiser les modes de prises de contact pour une meilleure mobilisation des publics à risque d'expulsion.

MEMBRES DE L'ACTION

AORIF, bailleurs, Caf, union départementale des centres communaux d'action sociale (UdCCAS), CCAS, services spécialisés, sous-préfectures, commission logement du barreau, UDAF-93, Action logement.

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93

CONTEXTE

La majorité des prises de contact tout au long de la procédure s'effectue avec de nombreux courriers. Pour autant, l'efficacité de ces courriers sur la mobilisation des locataires n'est pas satisfaisante : beaucoup ne sont pas reçus, lus, compris, ou ne conduisent pas à une action de la part du locataire. Les modalités de prise de contact gagneraient à être diversifiées, à l'instar de ce qu'ont déjà mis en place certains partenaires (campagnes d'appels, SMS, mails...). La mise en place de ces prises de contact suppose néanmoins un travail sur les enjeux techniques et juridiques de partage des données à caractère personnel.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Contacter et mobiliser un plus large public
- Coordonner et optimiser les ressources mobilisées pour l'envoi des courriers

Quantitatifs

- Augmenter les taux de réponse des ménages aux différents stades : prises de rendez-vous pour un diagnostic social et financier (DSF), après une mise à disposition...

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

1) Optimiser la chaîne des courriers

- Poursuivre l'inventaire et l'analyse partenariale des courriers envoyés
- Travailler pour chaque étape de la procédure, la réduction du nombre des courriers, leur centralisation ou leur articulation
- Retravailler le contenu des courriers de manière concertée : tonalité (plus ou moins rassurante), forme (couleurs, schémas, pictogrammes...), traductions, FALC (en lien avec l'expérimentation Action Tank), personnalisation, simplification, faire apparaître les enjeux clés...
- Évaluer les effets des nouveaux courriers pour chaque étape de la procédure

2) Développer les modes de contacts alternatifs aux courriers, dans une logique d'aller-vers (SMS, mails, appels, visites à domicile...)

- Inventorier et évaluer les différents modes de contacts, expérimentations d'aller-vers, leur coût et efficacité, partager cet inventaire avec l'ensemble des partenaires
- Mettre en œuvre de nouveaux modes de contacts en portant une attention à l'accessibilité aux différents handicaps
- Développer ou pérenniser des méthodes d'aller-vers : équipe mobile, plateformes d'appels du Conseil Départemental...
- Développer les animations collectives au plus près des habitants
- Évaluer l'effet de ces nouveaux modes de contact : coûts, impacts organisationnels...

RESSOURCES

Expériences de certains bailleurs (ex : envoi de SMS) et du Conseil départemental, notamment pendant la crise sanitaire (campagne d'appels).

Expérimentations de Seine-Saint-Denis Habitat et du Conseil départemental, UDAF93 sur l'effet des courriers, ou de l'équipe mobile prévention des expulsions. Données téléphoniques transmises par la Caf.
Chercheurs en communication et étudiants en communication à solliciter.

Axe 2 mieux accompagner

Fiche action n°7

Favoriser les modes de résolution amiable des litiges via un dialogue tripartite (locataire, bailleur, tiers).

MEMBRES DE L'ACTION

ADIL, Caf, commission logement du barreau, commissaires de justice, opérateurs d'accompagnement social, service spécialisé de prévention des expulsions locatives d'Aubervilliers.

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93

CONTEXTE

Accompagner un locataire menacé d'expulsion est déjà un travail à plein temps, surtout pour des difficultés souvent multiples. Pourtant, il faut dialoguer et négocier avec son bailleur, ne serait-ce que pour formaliser un plan d'apurement.

Or, dans le parc privé, le bailleur a parfois aussi besoin d'une explication de la procédure, complexe, d'un rappel de ses droits et de ses devoirs (en cas d'habitat dégradé, ou de contestation du montant de la dette etc.). Si certains bailleurs rencontrés sont peu scrupuleux, d'autres sont fragiles économiquement et mis en difficultés par l'endettement de leur locataire.

Il convient donc d'adapter les techniques d'approches, en fonction du profil du professionnel (juriste sans mandat de médiation, travailleur social jugé pro-locataire...) et du profil, de la posture du bailleur privé. Les savoir-faire et les pratiques en la matière sont aujourd'hui hétérogènes et insuffisants pour faire aboutir les échanges à des solutions amiables.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Développer les outils et les compétences des acteurs de la prévention des expulsions en matière de médiation bailleurs
- Par des solutions amiables négociées avec le bailleur, et soutenables pour les deux parties, diminuer le passage en contentieux de situations

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de formations « médiation »

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Outiller les professionnels ayant recours à la médiation** : outils pour matérialiser un accord, techniques d'approches adaptées au profil du bailleur, informations sur les droits et obligations locatives, formations

- **Réfléchir aux modalités d'échange tripartite** : un réseau de professionnels de la médiation

RESSOURCES

Formations « médiation bailleur » organisées par le Réseau pour la transition énergétique (CLER) : inspiration pour les intervenants et le programme
Médiateurs du Conseil départemental
Expérience des MOUS.

Axe 2 mieux accompagner

Fiche action n°8

Travailler la continuité des suivis des dossiers individuels entre partenaires de la prévention des expulsions.

MEMBRES DE L'ACTION

Sous-préfectures, commissaires de justice, services sociaux, Caf, Banque de France, AORIF, UdCCAS, services spécialisés des communes.

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93

CONTEXTE

Les fonctionnalités et les droits d'accès restreints à EXPLOC ne permettent pas, à l'heure de la révision de la charte, d'assurer la continuité du suivi des situations individuelles.

Un même ménage peut être rencontré par de multiples intervenants ou voir son dossier présenté dans plusieurs instances. Pour autant, l'information sur sa situation est rarement capitalisée d'un partenaire à l'autre. Chacun des partenaires peut être amené à rechercher des informations qui avaient déjà été recueillies en amont. Une partie des informations précieuses pour les instances (en particulier au moment de la décision d'accorder ou non le CFP), risque ainsi d'être perdue. Cette action s'inspire notamment de la logique « dites-le nous une fois » prévue par la loi ESSOC (2018).

Des freins réels ou supposés en matière de protection des données personnelles sont mis en avant par les partenaires de la prévention des expulsions, qui ne disposent pas par ailleurs de solutions techniques (informatiques) pour partager ces informations.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Éviter la perte d'informations sur les ménages entre chacune des interventions
- Partager de façon efficiente les informations entre chaque acteur

Quantitatifs

- Accroître le nombre de partenaires ayant accès et droits de modification aux informations relatives au suivi des situations

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Effectuer un état des lieux des systèmes d'information partagés** en France
- **Poursuivre les discussions avec la Dihal sur l'interfaçage** des systèmes d'informations
- **Expérimenter l'ouverture d'EXPLOC aux partenaires de la Charte** sur le département (consultation voire saisine directe pour les partenaires volontaires et sans possibilité d'interfaçage avec EXPLOC)
- **Évaluer les difficultés de mise en œuvre**

RESSOURCES

Travail en cours côté Dihal

Axe 2 mieux accompagner

Fiche action n°9

S'assurer de l'efficacité et de la faisabilité des recommandations faites par les instances (CLIL, CCAPEX, COMEX).

MEMBRES DE L'ACTION

Caf, services pilotes de CLIL.

PILOTES

Conseil départemental

DRIHL93

Sous-préfectures

CONTEXTE

Les instances de la prévention des expulsions encouragent locataires et bailleurs à trouver des solutions amiables pour apurer la dette, à se rapprocher d'un service social, juridique etc. Elles effectuent des recommandations aux ménages afin de prévenir l'expulsion. Elles s'adressent également aux partenaires impliqués pour débloquer certains dossiers.

Cependant, ces recommandations ne sont pas exécutoires. De plus, il n'est pas aujourd'hui possible de suivre la manière dont les différentes parties se saisissent de ces recommandations.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Savoir évaluer le suivi et l'impact des recommandations sur les situations des ménages
- Évaluer l'appréciation des partenaires de la prévention des expulsions sur la pertinence des recommandations

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de mises en œuvre, par les ménages et les par partenaires, des recommandations faites en CLIL et CCAPEX

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Faire adopter des outils de bilan et de suivi des CLIL** pour quantifier, catégoriser et vérifier le suivi des recommandations dans ces instances
- **Analyser les types de recommandations proposées** par les CLIL, CCAPEX et COMEX
- **Définir les modalités d'évaluation de l'impact des recommandations** CLIL, CCAPEX
- **Adapter les recommandations** en fonction des résultats de l'évaluation
- **Construire un plaidoyer pour rendre exécutoires certaines recommandations** des instances.

Axe 2 mieux accompagner

Fiche action n°10

Évaluer puis travailler à réduire l'impact des freins à l'ouverture, le maintien ou le rétablissement des droits, sur la constitution ou l'aggravation de la dette et l'avancée de la procédure.

MEMBRES DE L'ACTION

Services spécialisés des communes, Conseil départemental d'accès aux droits (CDAD), Interlogement-93 etc.

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93
Caf

CONTEXTE

Une partie des impayés semble induite ou aggravée par des difficultés de recours aux droits (allocation logement, AAH, RSA, indemnités journalières, droits à la retraite, renouvellement du titre de séjour...). Si la plupart des partenaires de la prévention des expulsions font cette observation, ce constat reste aujourd'hui impressionniste et non-chiffré en ce qui concerne le sujet des impayés en Seine-Saint-Denis.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Optimiser les moyens de soutien financier ou d'accompagnement social en recentrant les interventions sur les difficultés propres aux personnes (insertion, santé, gestion budgétaire...)
- Structurer une réponse sur le sujet pour créer des circuits d'alerte et de traitement des situations

Quantitatifs

- Réduire le nombre de passages en contentieux des situations d'impayés uniquement induites par des freins administratifs, si un suivi statistique est possible
- Réduire le nombre de commandements de quitter les lieux pour des situations d'impayés uniquement induites par des freins administratifs, si un suivi statistique est possible

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Faire un état des lieux statistique**, du nombre de dossiers présentés en CLIL, CCAPEX, commission MASP, commission d'aides financières où l'impayé est objectivement induit ou aggravé par un enjeu d'ouverture des droits
- **Évaluer et arbitrer sur l'opportunité de pérenniser, adapter le protocole tripartite Caf, CD93, DRIHL93**
- **Se rapprocher puis associer la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) et la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)** aux réflexions
- **Travailler la question de l'accès au droit** en s'appuyant sur le maillage territorial assuré par les points justice
- **Travailler la question du non-recours aux droits à l'aide au logement** : faire le lien avec les acteurs de l'inclusion numérique, croiser avec les travaux d'exploration de données (data mining) côté Caf pour des actions d'aller-vers ciblées sur les ménages les plus à risque
- **Réflexion sur les délais d'instruction**
- **Mettre en place un circuit d'alerte** au sein de chaque institution concernée, mobilisable par les instances de la prévention des expulsions, pour l'ouverture, le maintien ou le rétablissement des droits

RESSOURCES

Expérience du service solidarité logement du CD93 sur la réduction des délais d'instruction FSL
Expérience de l'exploration de données côté Caf.

Axe 2 mieux accompagner

Fiche action n°11

Optimiser les temps d'audience : mieux préparer, mieux accompagner le jour J et mieux suivre les ménages assignés.

MEMBRES DE L'ACTION

Opérateur(s) DSF et d'accompagnement social, commission logement du barreau, services spécialisés des communes, CDAD, Interlogement-93

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93

CONTEXTE

Bien préparer l'audience, c'est optimiser les chances que le locataire se présente au tribunal : le locataire a environ 3 fois plus de chances de se rendre à l'audience si un diagnostic social et financier (DSF) a été réalisé, a fortiori, il aura également plus de chance d'obtenir une décision favorable (thèse de Camille François). En Seine-Saint-Denis, on estime que 4 locataires sur 10 se rendent à l'audience. Par ailleurs, le taux de réalisation des DSF reste peu élevé.

Bien préparer l'audience, c'est aussi rassurer puis conseiller les ménages sur les documents à apporter, les arguments à valoriser, la posture à adopter, le respect du contradictoire, et sur la possibilité de se faire accompagner y compris juridiquement (aide juridictionnelle, association, etc.)

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Appliquer le décret du 5 janvier 2021 et l'arrêté du 23 août 2022
- Mieux sensibiliser les ménages aux enjeux de l'audience
- Mieux accompagner à la lecture, compréhension et mise en œuvre des décisions de justice
- Centraliser les DSF
- Optimiser la gestion des DSF
- Diminuer les résiliations de bail uniquement liées au défaut d'assurance

Quantitatifs

- Augmenter le taux de réalisation des DSF
- Augmenter le taux de présence à l'audience
- Augmenter la part de décisions conditionnelles (octroi de délais)

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Chantier de dématérialisation des DSF sur IODAS** (développement informatique, accompagnement à la prise en main de l'outil)
- **Chantier d'amélioration de l'efficacité des prises de contact** (expérimentation courriers, équipes mobiles de la prévention des expulsions...)
- **Accompagner l'appropriation du nouveau formulaire** prévu par l'arrêté du 23 août 2022
- **Travailler la question du défaut d'assurance** : sensibilisation des travailleurs sociaux, des bailleurs sociaux à l'art.7 de la loi du 6 juillet 1989, développer le recours aux aides des CCAS, FSL...
- **Recenser les réalisations des DSF sur le territoire** (services spécialisés, CSS...)
- **Assurer la centralisation de l'ensemble des DSF réalisés** sur le territoire entre le CD93 et la CCAPEX

RESSOURCES

Bonnes pratiques et expériences recensées par la Dihal
Financement des équipes mobiles de prévention des expulsions.

Axe 2 mieux accompagner

Fiche action n°12

Appréhender le poids des charges dans la constitution des impayés de loyer.

MEMBRES DE L'ACTION

DRIHL93, Caf, AORIF, UdCCAS, CCAS, agence locale de l'énergie et du climat (ALEC), opérateurs des dispositifs du Conseil départemental, ADIL, commission logement du barreau, CDAD, représentants des locataires.

PILOTE

Conseil départemental

CONTEXTE

Une partie des dettes de loyers sont dues ou aggravées par des charges de fluides (énergie, eau) ou de copropriétés élevées, ou des rappels de charges importants.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Mieux articuler les interventions de prévention des expulsions avec les interventions de lutte contre la précarité énergétique
- Mieux communiquer auprès des acteurs de la prévention des expulsions sur les aides et outils sur les charges (FSE, FSEau, FSL)
- Anticiper les conséquences de potentielles inflations des prix de l'énergie sur les ménages économiquement fragiles

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Recenser les données disponibles** chez les partenaires permettant d'identifier la part de la dette locative due aux charges (FSE, FSEau, FSL maintien sur la partie charges, décision de justice, compteurs individuels...)
- **Interroger les pratiques des bailleurs sociaux** sur la soutenabilité des rappels de charges, le cas échéant
- **Définir les modalités d'articulation avec les acteurs de la précarité énergétique**, institutionnels et associatifs
- **Travailler les liens avec les acteurs du juridique** pour vérifier la légalité des rappels de charges

RESSOURCES

Services des fournisseurs d'énergie partenaires.

Axe 2 mieux accompagner

Fiche action n°13

Renforcer l'efficacité de l'intervention du Fonds de solidarité logement en Seine – Saint – Denis.

MEMBRES DE L'ACTION

Caf, réseau du fonds de solidarité logement (FSL).

PILOTE

Conseil départemental

CONTEXTE

Depuis la loi du 13 août 2004, le Conseil départemental assure le pilotage du dispositif FSL qui englobe des aides financières et des mesures d'accompagnement social à destination des ménages.

Outil de prévention de l'expulsion, le FSL a pour objectif de maintenir les ménages dans leur logement et de permettre l'accès à un logement adapté dans des conditions optimales.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Renforcer l'efficacité de l'intervention du FSL
- Optimiser l'accompagnement social via une offre de formations aux opérateurs ASLL
- Accentuer les interventions pré-contentieuses du FSL
- Systématiser l'information de la justice, de la préfecture en cas d'intervention du FSL

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de prescripteurs du FSL
- Réduire le délai de traitement des demandes FSL, de l'instruction au paiement.
- Réduire le délai de mise en œuvre des mesures d'ASLL

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Poursuivre la modernisation des outils** de saisine du FSL
- **Renforcer la promotion des dispositifs FSL maintien (petites dettes) et FSL accès avec règlement de dette ancienne**
- **Poursuivre le travail de réduction des délais de traitement** au niveau des services prescripteurs et instructeurs
- **Poursuivre le travail de réduction de délais de paiement** des aides FSL par la Caf
- **Mieux former les prescripteurs** sur le dispositif FSL

RESSOURCES

Le réseau FSL (les CSS, les bailleurs, les CCAS, les services instructeurs FSL, la Caf, l'État...).

Le service informatique du CD 93.

Axe 2 mieux accompagner

Fiche action n°14

Rechercher des solutions de logement/hébergement adaptées quand le maintien dans les lieux n'est plus possible.

MEMBRES DE L'ACTION

CD93, opérateur AVDL, bailleurs sociaux, Établissements publics territoriaux

PILOTES

DRIHL93

CONTEXTE

La priorité est donnée à un accompagnement auprès du ménage afin d'assurer le maintien dans le logement. Lorsque ce dernier ne peut avoir lieu et compte tenu de la situation de tension du logement en Île-de-France, il est primordial d'orienter les locataires vers les dispositifs de droit commun (inscription au SNE, Action logement, DALO). Les partenaires doivent mobiliser les dispositifs dès le début de la procédure (dès réception du Commandement de quitter les lieux dans le cadre du DALO). En fonction des problématiques et des vulnérabilités du ménage, des recherches de solutions d'hébergement (via le SIAO) temporaires et expérimentales peuvent être envisagées (notamment dans le cadre du Solipex pour les locataires du parc privé, non-éligible au DALO). Il est nécessaire de travailler en amont les mutations de logement, au sein du parc social, quand il existe une inadéquation entre le montant du loyer et les ressources du locataire (en mobilisant notamment le FSL Accès règlement dette ancienne).

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Mobiliser les accompagnateurs sociaux-juridiques sur l'ouverture des droits pour l'ensemble des ménages en risque d'expulsion
- Favoriser la mutation de logement auprès des bailleurs sociaux
- Communiquer davantage sur le FSL Accès règlement dette ancienne afin de le mobiliser plus régulièrement
- Assurer le suivi des ménages reconnus DALO PU en lien avec les services sociaux, les opérateurs AVDL et les services de la DRIHL93
- Évaluer la mise en place du dispositif expérimental Solipex et amorcer une réflexion autour de sa pérennisation

Quantitatifs

- Chiffrer le nombre de DALO PU prêt au relogement sous la menace d'une expulsion
- Augmenter les orientations vers Action logement
- Augmenter le nombre de mutations rendues possibles par un FSL Accès règlement dette ancienne.
- Estimer et évaluer le nombre de familles éligibles au Solipex

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Sensibiliser les accompagnateurs sociaux-juridiques** sur la mobilisation de l'ensemble des dispositifs de relogement et/ou d'accès à l'hébergement, y compris la bourse Échanger Habiter
- **Faire les liens avec la mise en place des systèmes de cotation** des demandeurs de logement social pour la prise en compte des publics menacés d'expulsion
- **Envisager des rencontres entre les différents partenaires** de la prévention des expulsions dans le cadre du relogement des DALO PU
- **Évaluer le dispositif du Solipex** et le déployer, le cas échéant.

Axe 3

Mieux coordonner

Développer l'interconnaissance et le travail pluridisciplinaire entre acteurs de la prévention des expulsions et acteurs du sanitaire et du médico-social.

MEMBRES DE L'ACTION

Ensemble des partenaires de la charte, secteur psychiatrique (hôpitaux, équipes mobiles), CAIRE, UNIRRE, équipe spécialisée habitat d'Aulnay-sous-Bois, Interlogement-93.

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93
ARS

CONTEXTE

Les personnes vulnérables (en déficit d'autonomie et/ou confrontées à une problématique de santé mentale) peuvent mettre les professionnels en état d'impuissance : un regard croisé appuyé par un regard médical peut permettre un accompagnement adapté favorisant le maintien dans le logement. Les intervenants, mais également les bailleurs souvent démunis et isolés dans la gestion de ce public, notent un besoin d'identification des acteurs ressources pour orienter les publics vers les bons dispositifs et prises en charge.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Mieux outiller les acteurs de la prévention des expulsions, aidants et proches pour identifier, évaluer et orienter et gérer les situations d'urgence
- Organiser des événements conjoints entre secteur sanitaire/ médico-social et prévention des expulsions
- Renforcer les liens entre les instances existantes, de la prévention des expulsions (CLIL, CCAPEX, COMEX...), du logement et de l'hébergement (CTU du SIAO) et celles du secteur du sanitaire et du médico-social (RESAD, CLSM, CMP, CMPP...)
- Garantir l'information des arrondissements préfectoraux sur les vulnérabilités dans les décisions d'expulsions et anticiper de potentiels besoins en relogement/ hébergement plus adapté

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de professionnels formés ou sensibilisés aux enjeux de santé mentale et de perte d'autonomie
- Diminuer le nombre d'expulsions sans solution de personnes en déficit d'autonomie et/ou confrontées à une problématique de santé mentale, si un suivi statistique le permet

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Intégrer la notion de maintien dans le logement dans les travaux relatifs au Projet territorial de santé mentale (PTSM)** et dans les Conseils locaux de santé mentale (CLSM)
- **Identifier des porteurs d'actions de sensibilisation** (CAIRE, UNIRRE, direction autonomie, SSD du CD93...)
- **Mettre en place des actions de formation et de sensibilisation pluridisciplinaires**
- **Travailler des circuits simplifiés** de signalement des vulnérabilités aux instances de la prévention des expulsions et aux arrondissements préfectoraux pour une meilleure prise en compte dans les décisions d'expulsion
- Définir les modalités d'un **réseau pluridisciplinaire** pour intervenir autour des situations complexes : modalité de saisine, personnes ressources au sein des institutions, renforcer le travail engagé, les liens entre les instances existantes etc.

RESSOURCES

Formations existantes CNFPT
Dynamique autour du PTSM

Initiatives existantes pour partager le retour d'expérience : un Chez-soi d'abord, partenariat CDAD/ Ville Evrard pour l'accès aux droits.

Axe 3 mieux coordonner

Fiche action n°16

Développer l'interconnaissance et le travail pluridisciplinaire entre acteurs du secteur social et acteurs du monde juridique et judiciaire.

MEMBRES DE L'ACTION

DRIHL93, CDAD, Commission logement du barreau, sous-préfectures, UdCCAS, services spécialisés des communes, Fondation Abbé Pierre (FAP), associations portant des permanences socio-juridiques.

PILOTES

Conseil départemental
ADIL93

CONTEXTE

Les logiques d'intervention sur le sujet de la prévention des expulsions ont évolué, pour consacrer aujourd'hui, au niveau national, les approches sociojuridiques ([voir étude ANIL, 2022](#)). Portée par les associations et par les institutions, cette approche permet d'appréhender les situations avec un double regard, celui d'un juriste et celui d'un travailleur social. Indispensable pour saisir les enjeux de cette procédure précontentieuse puis contentieuse, le volet juridique est toutefois encore trop peu développé sur un territoire particulièrement investi sur le volet social. Plusieurs initiatives sont lancées au moment de la révision de la charte, qu'il convient également de coordonner et de développer afin d'affiner le maillage du territoire.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Améliorer l'interconnaissance entre acteurs : appréhender les compétences et contraintes respectives, par exemple par des interventions croisées lors de colloques
- Établir des diagnostics partagés sur des situations individuelles
- Améliorer l'orientation et l'information des publics
- Développer le suivi partagé des situations

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de parties reçues et/ou accompagnées par un juriste et un travailleur social, si un suivi statistique est possible
- Augmenter le nombre de formations pluridisciplinaires
- Augmenter le nombre de secteurs couverts par une permanence socio-juridique
- Augmenter le nombre de décisions avec octroi de délais

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Poursuivre et évaluer l'expérimentation de la permanence socio-juridique ADIL93 et CD93 au Tribunal**
- **Croiser les retours d'expériences des différentes initiatives socio-juridiques**
- **Étudier les possibilités d'accueil conjoint pour mieux couvrir le territoire** : ex. permanence d'un juriste dans les locaux d'un service social, recours à la visio, etc.
- **Réfléchir aux modalités de mise en place de circuits simplifiés** pour l'accompagnement socio-juridique des situations : ex. lignes téléphoniques, référents, etc.
- **Intégrer pleinement le monde de la justice aux dynamiques partenariales**

RESSOURCES

Premières expériences de permanences ou d'accompagnements socio-juridiques sur la Seine-Saint-Denis ou d'autres départements.

Axe 3 mieux coordonner

Fiche action n°17

Mieux coordonner les politiques de prévention des expulsions et les politiques de lutte contre le mal-logement (habitat indigne, précarité énergétique...).

MEMBRES DE L'ACTION

ADIL, CD93, ARS, commission logement du barreau, Action logement, et service spécialisé de prévention des expulsions locatives d'Aubervilliers, Fondation abbé Pierre, agence locale de l'énergie et du climat (ALEC), CDAD, EPT volontaires, Interlogement-93.

PILOTES

DRIHL93
ADIL93
Caf

CONTEXTE

Les problématiques de prévention des expulsions croisent régulièrement des enjeux de qualité de l'habitat : décision unilatérale du locataire de suspendre le paiement du loyer pour contester l'état du logement, charges trop importantes impactant une dette locative en raison de la vétusté du logement... Il conviendrait de créer des ponts avec les acteurs de ces autres politiques publiques.

Ex : Acteurs de la lutte contre l'habitat indigne et non-décent, du permis de louer (services hygiène et logement des villes, services en charge du permis de louer, EPT, Caf, opérateur en charge des diagnostics de non-décente...), acteurs de la précarité énergétique (ALEC, opérateurs SLIME...), acteurs de l'accompagnement (opérateurs AVDL, ASLL y compris accès) etc.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Porter un regard global sur les situations où les difficultés se cumulent
- Favoriser les systèmes d'alerte, de signalement et d'articulation entre professionnels
- Mettre en place des outils de suivi du nombre de situations concernées par une double problématique
- Prévenir les impayés de loyer sans décision de justice en réaction à l'habitat indigne et non-décent

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de suivis partagés entre les acteurs du mal-logement et les acteurs de la prévention des expulsions, si un suivi statistique est possible
- Augmenter le nombre de ménages concernés par une double problématique et ayant trouvé une solution, si un suivi statistique est possible (consignation des loyers, conservation de l'allocation logement, travaux de remise en état, remise de dette, relogement, interdiction de remise en location sans travaux via le permis de louer...)

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

Rencontrer et sensibiliser les acteurs concernés :

- Par l'habitat indigne : services hygiène des villes, ARS, plateforme départementale de l'habitat indigne (DRIHL93), services préfectoraux, opérateurs conventionnés pour qualifier les logements indignes) ;
- Par la maîtrise d'énergie : ALEC, opérateurs SLIME, AIVS, opérateurs ASLL accès...

Articuler les interventions de prévention des expulsions avec les interventions sur le mal-logement

- Mieux communiquer sur l'offre de permanences socio-juridiques, les points justice, développer l'interconnaissance...
- Mettre en place des process de signalements entre partenaires
- Formations et outils de communication.

Axe 3 mieux coordonner

Fiche action n°18

Construire une animation dynamique et durable du réseau « prévention des expulsions ».

MEMBRES DE L'ACTION

Ensemble des acteurs de la prévention des expulsions.

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93

CONTEXTE

L'animation du réseau partenarial de la prévention des expulsions est un enjeu crucial mais complexe. Il s'agit de fédérer un ensemble d'intervenants de différents domaines autour de la thématique, mais le turn-over ou encore le peu de temps disponible des équipes sont un obstacle à l'organisation de rencontres récurrentes ou le partage d'informations et d'actualités propres à la prévention des expulsions. En effet, les acteurs de l'accompagnement traitent une diversité de sujets, nécessitant tous une expertise particulière. Un système de référents par structure, ou la dématérialisation de ce réseau d'échanges pourrait ainsi permettre de faire vivre cette animation sans surcharger l'ensemble des équipes des partenaires.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Mieux diffuser les actualités en matière de prévention des expulsions
- Développer la coordination des acteurs et des dispositifs
- Faciliter les échanges partenariaux et la réactivité des réponses apportées aux difficultés soulevées par les partenaires

Quantitatifs

- Au moins une rencontre partenariale par an, et aux différentes échelles territoriales d'ici les 6 ans de la charte
- Au moins un référent désigné puis formé par type de structure ou d'institution

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Rencontres départementales et territoriales** : déterminer le format, la récurrence et l'échelle la plus pertinente de mise en œuvre territoriale de ces rencontres
- **Référents de la prévention des expulsions** chez les partenaires volontaires : définir le rôle que pourrait porter les référents, recenser les acteurs de la prévention des expulsions intéressés, identifier et réunir les référents
- « **Réseau social de la prévention des expulsions** » : évaluer la pertinence d'un outil dématérialisé ad hoc, définir les fonctionnalités attendues d'un outil numérique (FAQ, discussion instantanée, partage d'expériences, d'actualités, outils ressources de repérage des acteurs et des dispositifs), anticiper les enjeux de coût et gestion de la maintenance et de l'alimentation de l'outil potentiel.

RESSOURCES

CCAPEX dans sa mission de suivi et de pilotage de la politique publique en matière de la prévention des expulsions

Réseau social de la prévention des expulsions : CRP du CD93, Resana.

Axe 3 mieux coordonner

Fiche action n°19

Mise en place d'outils de repérage des acteurs et de compréhension des dispositifs de la prévention des expulsions.

MEMBRES DE L'ACTION

Conseil départemental, ADIL93, Action Logement, UdCCAS, CDAD.

PILOTES

DRIHL93

CONTEXTE

Pour que chaque intervenant se retrouve dans le tissu partenarial et la myriade de dispositifs et politiques publiques relatifs à la prévention des expulsions, des outils d'identification sont indispensables : annuaire, formations, guides, etc. L'ensemble de ces outils participent également à la constitution d'une culture commune. Cependant, l'annuaire exhaustif créé à l'occasion de la charte de 2015, s'est avéré obsolète rapidement après sa publication du fait du turn-over des équipes. Les outils explicatifs et les formations sur le sujet manquent aujourd'hui de mutualisation et d'harmonisation.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Optimiser les orientations des situations individuelles
- Rendre durables les outils de repérage pour une meilleure interconnaissance notamment entre les mondes du social, du juridique et du sanitaire / médico-social
- Développer un parcours de formation qui gagne en pluridisciplinarité
- Création d'un annuaire
- Optimiser l'offre de formation

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de participants aux formations et le nombre de catégories professionnelles représentées au sein des formations
- Augmenter le nombre de structures identifiées dans l'annuaire

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Construction d'un « Guide de la prévention des expulsions »** : recenser les outils existants, choisir la forme du guide, construction, diffusion, mise à jour
- **Annuaire partenarial** : créer et diffuser un annuaire simple, avec des boîtes structures plutôt qu'un document nominatif
- **Optimisation de l'offre de formation** :
 - Déterminer les besoins et les disponibilités notamment pour développer les interventions croisées du juridique, du social et du sanitaire et médico-social
 - Recensement de l'existant
 - Diversification des formats de formations (présentiel, distanciel, clip video, formation interdisciplinaire à plusieurs voix, stages immersion, formations croisées)
Diffusion, actualisation, évaluation

RESSOURCES

- Fiches disponibles sur différentes plateformes : CRP du Département, site internet de l'ADIL et de la FAP...
- Formations : IDEHAL (SSOLOG), services de formation interne à chaque structure (CNFPT, ADIL, FAP, Action Logement...)
- Annuaire créé à la suite de la charte 2015, annuaire Profession Banlieue, annuaires recueillis à l'occasion de la révision de la charte, annuaire ADIL, Geoportail93 du Conseil départemental.

Axe 3 mieux coordonner

Fiche action n°20

Optimiser les politiques de prévention en structurant une observation continue via un socle de données statistiques complet et fiable.

MEMBRES DE L'ACTION

Ensemble des partenaires de la charte.

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93
Caf

CONTEXTE

Le bilan de la charte de 2015 a mis à jour les difficultés de mise en œuvre de l'action 13 portant sur la centralisation, le suivi et l'analyse des données relatives à la prévention des expulsions. Pourtant essentiel à la coordination des acteurs, à l'adaptation des politiques publiques, ce suivi s'est heurté au manque de données disponibles et à leur relative fiabilisation.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- S'assurer de la mise en valeur de l'activité de l'ensemble des acteurs de la prévention des expulsions : structurer et recueillir les éléments nécessaires figurant dans les bilans d'activité respectifs
- Mieux évaluer les impacts des interventions des acteurs de la prévention des expulsions pour un meilleur pilotage de la politique publique
- Mieux se coordonner avec les niveaux régional et national sur la production statistique pour faciliter les comparaisons entre territoires

Quantitatifs

- Organiser une réunion par an pour mettre en partage ce suivi avec l'ensemble des partenaires

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Faire un état des lieux des données manquantes** et celles nécessitant d'être fiabilisées pour le pilotage de la prévention des expulsions parmi :
 - Les données de procédure
 - Les bilans d'activité
 - L'impact de l'activité des partenaires (taux de retour des courriers, suivi des recommandations et notamment de la mise en place de plans d'apurement...)
 - Les objectifs quantitatifs de la charte
- **Définir les modalités de recueil**
- **Définir les modalités de mise en partage** de l'analyse des données (ex. restitution en CCAPEX)

RESSOURCES

Dihal (pour la fiabilisation des données de l'outil EXPLOC)
Travail de fiabilisation de la DRIHL-région des données de procédure.

Axe 3 mieux coordonner

Fiche action n°21

Pour renforcer le maillage local de la politique de prévention des expulsions.

MEMBRES DE L'ACTION

CCAS-villes, Bailleurs, Caf, secrétariats des CLIL, Interlogement-93.

PILOTES

Conseil départemental DRIHL93

CONTEXTE

Dans la continuité de la charte de 2015, les CLIL demeurent des instances importantes de la prévention des expulsions en Seine-Saint-Denis. Malgré le fait que la Seine-Saint-Denis soit un des départements les mieux dotés, certains territoires et publics ne sont pas encore couverts. Il s'agit notamment d'effectuer un suivi d'activité, d'élargir le maillage territorial, d'ouvrir les CLIL au parc privé. Le rôle très dynamique des services spécialisés de la prévention des expulsions, mis en place par certaines communes, invite à proposer leur développement sur l'ensemble du territoire : ils sont pilotes de CLIL importantes en terme de situations étudiées et de partenariats déployés de façon plus pérenne. La question de la transformation des CLIL en sous-CCAPEX (recommandation du rapport Démoulin, notamment) se pose également.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Améliorer la lisibilité et la visibilité de l'action des CLIL
- Améliorer la coordination entre les instances (CLIL, CCAPEX) et éviter une déperdition d'informations
- Clarifier le périmètre d'action des CLIL en réaffirmant leur approche sociale et préventive des situations
- Mieux valoriser le travail des équipes spécialisées
- Encourager le développement des équipes spécialisées de la prévention des expulsions à une échelle communale ou intercommunale
- Pérenniser et structurer le travail d'animation des CLIL

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de communes couvertes par une CLIL
- Augmenter la part du parc locatif social et privé couvert par une CLIL
- Augmenter le nombre de bailleurs représentés en CLIL
- Augmenter le nombre de services spécialisés de la prévention des expulsions

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Poursuivre le travail d'outillage des CLIL** (conventionnements, outils de suivi et de gestion, RGPD...)
- **Mener une réflexion inter-partenaire** sur la plus-value de transformer les CLIL en sous-CCAPEX et plus globalement sur l'articulation entre les CLIL et la CCAPEX
- **Définir les modalités d'animation** du réseau des CLIL
- **Plaidoyer** pour le développement des équipes locales spécialisées
- **Partage des éléments d'activité et d'impact** des équipes spécialisées

RESSOURCES

- Dihal et expériences d'autres départements en France.

Axe 3 mieux coordonner

Fiche action n°22

Conforter le rôle de production de doctrine, d'animation de la CCAPEX et sa dimension collégiale.

MEMBRES DE L'ACTION

Ensemble des partenaires de la charte.

PILOTES

Conseil départemental
DRIHL93

CONTEXTE

La CCAPEX est l'instance d'animation de la prévention des expulsions sur le département et de coordination de ses acteurs. Cette animation, plébiscitée par les partenaires, a été fragilisée par le contexte sanitaire et le turn-over des équipes.

OBJECTIFS

Qualitatifs

- Redynamiser le rôle d'animation de la CCAPEX en instituant des temps dédiés au partage d'informations

Quantitatifs

- Augmenter le nombre de temps d'information en CCAPEX
- Augmenter le nombre de participants aux temps d'information

ÉTAPES ET MISE EN ŒUVRE

- **Travailler un calendrier pour la mise à l'ordre du jour des sujets d'actualité** des acteurs ou de la réglementation, des bilans d'expérimentations, bilans annuels de l'activité et des chiffres de procédure

- **Préparer les temps d'animation, d'informations thématiques et de bilan**

RESSOURCES

Anciens bilans présentés en CCAPEX.

IV. Modalités de gouvernance de la Charte

La charte fera l'objet d'une évaluation annuelle devant le Comité responsable du Plan (CRP) départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) et devant la Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX), comme mentionné par l'article 2 du décret n° 2016-393 du 31 mars 2016. Cette évaluation est réalisée au regard des objectifs mentionnés à l'article 1er, sous le contrôle du comité restreint de la charte.

Le bilan des actions menées dans le cadre de la charte sera élaboré avec les membres de la CCAPEX et le comité restreint chaque année. Ce bilan annuel intégrera le bilan de la CCAPEX.

Un bilan à mi-parcours, soit trois ans après la signature de la charte, des actions menées sera également présenté au CRP du PDALHPD et à la CCAPEX.

Dans le cadre de sa mission de coordination, d'évaluation et d'orientation de la politique publique de prévention des expulsions locatives, la commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) réalise chaque année et transmet au comité responsable du plan :

- Un bilan des procédures d'expulsions locatives dans le département au regard des objectifs définis par la charte pour la prévention de l'expulsion ;
- Une évaluation de son activité et de celle des Commissions locales d'impayés de loyer (CLIL), qui comporte notamment un bilan des avis et recommandations et des suites qui y ont été réservées ;
- Un recensement des propositions d'amélioration du dispositif de prévention des expulsions locatives dans le département.

Les commissions locales d'impayés de loyer mises en place sur le Département seront chargées d'adresser leur bilan annuel d'activité à la CCAPEX.

Le bilan d'activité des services préfectoraux en activité sur le département fera état du nombre d'expulsions demandées et des expulsions réalisées pour compléter le bilan de la présente charte.

Annexe 1 – Signataires et partenaires

Signataires

La Préfecture de la Seine-Saint-Denis
Le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Partenaires

L'Union sociale pour l'habitat d'Ile-de-France (AORIF) et les bailleurs partenaires
La Caisse des allocations familiales de la Seine-Saint-Denis (Caf-93)
L'Agence départementale d'information sur le logement de la Seine-Saint-Denis (ADIL-93)
La commission de surendettement de la Banque de France
La représentation des commissaires de justice en Seine-Saint-Denis
Le Tribunal judiciaire
La commission logement du barreau
Le conseil départemental d'accès aux droits (CDAD)
L'Agence régionale de santé et les acteurs du sanitaire, du médico-social partenaires
Action logement
L'Union départementale des centres communaux d'action sociale (UdCCAS) et les centres communaux d'action sociale (CCAS) partenaires
Les communes et établissements publics territoriaux partenaires
Interlogement 93
Les opérateurs d'accompagnement social partenaires
La Fondation Abbé Pierre Île-de-France
Les représentants du parc privé et les associations de locataires partenaires

Annexe 2 - Glossaire

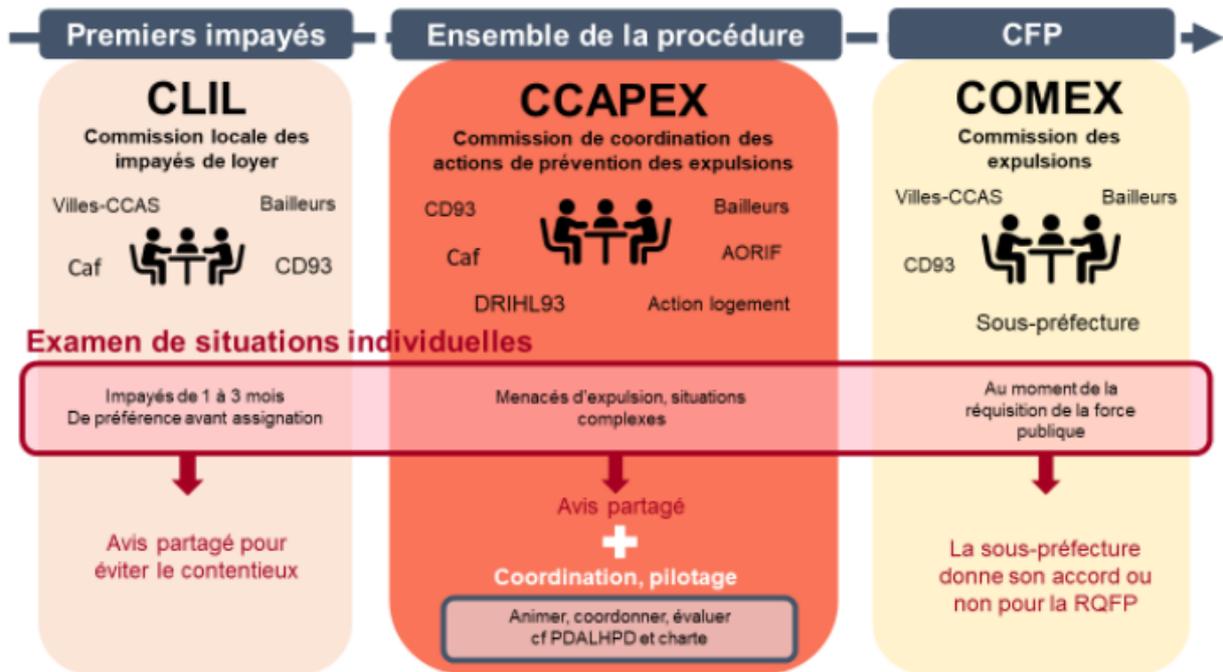
AAH- Allocation adulte handicapé
Agirc-Arrco- Association Générale des Institutions de Retraite des Cadres et Association des Régimes de Retraite Complémentaire
AIVS - Agence immobilière à vocation sociale
ALF - Allocation de logement familiale
ALS - Allocation de logement sociale
ALUR (loi) - Accès au logement et urbanisme rénové
ANIL - Agence nationale pour l'information sur le logement
ADIL - Agence départementale pour l'information sur le logement
ALEC - Agence locale de l'énergie et du climat
AORIF - Association des organismes d'HLM de la région Île-de-France
APL - Aide personnalisée au logement
ARS - Agence régionale de Santé
AS - Assistante sociale
ASLL - Accompagnement social lié au logement
ASLL-G - Accompagnement social lié au logement généraliste
AVDL - Accompagnement vers et dans le logement
BIHP (Drihl) - Bureau des interventions dans l'habitat privé
BLI (CD93) - Bureau logement insertion
BPE (Drihl) - Bureau prévention des expulsions
BTI (CD93) - Bureau territorialisé des interventions
CAF - Caisse d'allocations familiales
CAIRE93 - Centre d'action d'inclusion pour la réhabilitation et l'empowerment (EPS Ville-Evrard)
CCAPEX - Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives
CCAS - Centre communal d'action sociale
CSSMP - Comité Stratégique de la Santé Mentale et de la Psychiatrie
CD93 - Conseil départemental de Seine-Saint-Denis
CDAD - Conseil Départemental de l'Accès au Droit
CFP - Concours de la force publique
CLER - Réseau pour la transition énergétique (ex – Comité de liaison pour les énergies renouvelables)
CLIL - Commission d'impayés de loyer
CLS - Contrat local de sécurité
CLSM - Conseil local de Santé mentale
CMP - Centre comédie-psychologique
CMPP - Centre médico-psycho-pédagogique
CNFPT - Centre national de formation de la Fonction publique
COMED - Commission de médiation DALO
COMEX - Commission d'expulsion
CPAM - Caisse primaire d'assurance maladie
CQL - Commandement de quitter les lieux
CRP - Centre ressources partenaires
CTU - Comité technique de l'urgence
DAHO - Droit à l'hébergement opposable
DALO - Droit au logement opposable
DIHAL - Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement
DPAS - Direction de la prévention et de l'action sociale
DRIHL - Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement
DSF - Diagnostic social et financier
ELAN - Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi 2018)
EMPEX - Équipe mobile prévention des expulsions
EPCI - Établissement public de coopération intercommunale
EPT - Établissement public territorial
ESSOC (loi) - État au service d'une société de confiance
EXPLOC - système d'information, pour la gestion des dossiers instruits dans le cadre de la prévention des expulsions locatives pour impayés de loyer
FAP - Fondation Abbé Pierre
FAQ - Foire aux questions
FALC - Facile à lire et à comprendre
FASTT - Fond d'action sociale du travail temporaire
FSEau - Fonds de solidarité eau

FSL - Fonds de solidarité pour le logement
IDEHAL - Information Dispositifs Échange de l'hébergement Au Logement
IL93 - Interlogement 93
IODAS - système d'information ayant vocation à instruire, décider, exécuter, suivre et piloter toute action de nature sociale, à destination d'individus, de groupes ou de familles
IRTS - Institut de recherche et de travail social
MASP - Mesure d'accompagnement social et budgétaire
MOUS - Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale
PTSM - Plan territorial de santé mentale
PDALHPD - Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées
PEX - Prévention des expulsions locatives
PRP - Procédure de redressement personnel
PSSM - Plan stratégique de santé mental
PU DALO - Personnes reconnues Prioritaires Urgentes au titre de la loi DALO
RESAD - Réunion d'Évaluation des Situations d'Adultes en Difficulté
RESANA - Service interministériel opéré par la direction interministérielle du numérique
RGPD - Règlement général sur la protection des données
RSA - Revenu de solidarité active
SIAO - Système intégré d'accueil et d'orientation
SLIME - Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie
SMS - Short message system
SOLIBAIL - Dispositif d'intermédiation locative géré et piloté au niveau régional par la DRIHL
SOLIPEX - Expérimentation lancée en 2018 par la DRIHL et l'UD DRIHL 93 visant à une meilleure prise en compte des ménages menacés d'expulsion dans Solibail
SPEL (Aubervilliers) - Service prévention des expulsions locatives
SSD (CD93) - Service social départemental
SSOLOG (CD93)- Service solidarité logement
TS - Travailleur social
UDCCAS - Union départementale des Centres communaux d'action sociale
UNIRRE - Unité référente de réhabilitation (EPS Ville-Evrard)
UNPI - Union nationale de la Propriété Immobilière
VAD - Visite à domicile

Annexe 3 - Schéma de la procédure



Annexe 4 - Schéma des instances



Annexe 5 – Tableaux des indicateurs

Indicateurs de suivi des objectifs de la charte

N°	Indicateur	Entité en charge de la production de l'indicateur	Objectif
1	Taux de décisions contradictoires (estimation de la représentation des locataires à l'audience)	Dihal	Plus 5% d'ici 2022
2	Taux de décisions conditionnelles (octroi de délais)	Dihal	Tendance à la hausse
3	Rapport expulsions accordées sur assignations	DRIHL région / P93	Tendance à la baisse
4	Nombre de commandements de quitter les lieux (CQL)	DRIHL région / P93	Moins 4% par an
5	Nombre d'expulsions réalisées, en particulier les expulsions sans solution	DRIHL région / P93	Tendance à la baisse

Typologie des indicateurs	N°	Indicateur	Entité en charge de la production de l'indicateur
1. Contexte	1	Nombre et évolution des allocataires APL/AL de Seine-Saint-Denis	Caf 93
	2	Nombre de demandeurs de logement social	DRIHL 93
	3	Part du parc locatif social sur l'ensemble des logements locatifs	DRIHL 93
	4	Part du parc locatif privé sur l'ensemble des logements locatifs	DRIHL 93
	5	Nombre de ménages reconnus DALO	DRIHL 93
	6	Nombre de bénéficiaires du RSA	CD93
2. Données de procédure	7	Nombre de signalements de ménages en impayés précoces	Caf 93
	8	Nombre de commandements de payer (CDP) <u>reçus</u>	DRIHL 93
	9	Nombre d'assignations <u>reçues</u> (tous motifs)	DRIHL 93, CD 93
	10	Nombre de commandements de quitter les lieux (CQL) <u>reçus</u>	DRIHL 93
	11	Nombre de réquisitions du concours de la force publique (CFP requis)	P93
	12	Part des ménages DALO au stade de la réquisition du concours de la force publique (par rapport au stock de réquisition)	P93
	13	Nombre de concours de la force publique accordé (CFP accordés)	P93
	14	Nombre d'expulsions réalisées dans le parc privé	P93
	15	Nombre d'expulsions réalisées dans le parc social	P93
	16	Nombre de fiches Si-SIAO pour une demande hébergement et /ou logement suite procédure expulsion	IL93
	17	Nombre de RV du service social pour des questions liées au logement	SSD du CD93
	18	Nombre de demandes au titre du FSL maintien	SSOLOG DU CD93

3. Accompagnement	19	Nombre de ménages en impayés ou assignés ayant bénéficié d'un diagnostic social par la Caf de Seine-Saint-Denis	Caf 93
	20	Nombre de ménages en impayés ou assignés ayant bénéficié d'un accompagnement social par la Caf de de Seine-Saint-Denis	Caf 93
	21	Nombre de ménages suivis au titre de l'accompagnement social lié au logement (ASLL) maintien	SSOLOG DU CD93
	22	Nombre de ménages suivis au titre de l'accompagnement vers et dans le logement (AVDL)	DRIHL 93
	23	Nombre de ménages suivis au titre de l'accompagnement social lié au logement (ASLL) précoce, du protocole tripartite Etat - Caf- CD93	SSOLOG DU CD93
	24	Nombre de ménages suivis au titre de la Mesure d'accompagnement social personnalisé (MASP) dans le cadre d'une procédure d'expulsion	SSOLOG DU CD93
	25	Nombre de ménages accompagnés par les accueils socio-juridiques des associations (nouveaux ménages et anciens)	Interlogement-93, ADIL, SSOLOG, Fondation Abbé Pierre
	26	Nombre de ménages connus du service social départemental pour qui un DSF a été réalisé	SSOLOG du CD93
	27	Nombre de ménages non-connus du service social départemental pour qui un DSF a été réalisé	SSOLOG DU CD93
	28	Nombre de ménages informés par l'ADIL (commandements de payer, consultations pour impayés et procédure d'expulsion)	ADIL 93
	29	Nombre de ménages accompagnés par l'EMPEX	DRIHL 93
4. Connaissance des publics	30	Nombre d'assignations <u>reçues</u> - parc privé	DRIHL 93
	31	Nombre d'assignations <u>reçues</u> - parc social	DRIHL 93
	32	Nombre de commandements de quitter les lieux (CQL) <u>reçus</u> – parc privé	DRIHL 93
	33	Nombre de commandements de quitter les lieux (CQL) <u>reçus</u> – parc social	DRIHL 93
	34	Composition familiale, ressources, dette locative moyenne, situation socio-professionnelle, etc.	SSOLOG du CD93, ADIL 93, Interlogement-93
	39	Nombre de dossiers examinés par la CCAPEX	DRIHL 93

5. Efficacité des dispositifs	40	Nombre de dossiers examinés en CLIL <u>recensés au niveau départemental</u>	CD93
	41	Montant médian de la dette des ménages dont le dossier est examiné par la CCAPEX	DRIHL 93
	42	Suivi un an après l'examen du dossier en CCAPEX : nombre de ménages expulsés	DRIHL 93
	43	Suivi un an après l'examen du dossier en CCAPEX : nombre de ménages relogés	DRIHL 93
	44	Suivi un an après l'examen du dossier en CCAPEX : nombre de ménages dont la dette est soldée	DRIHL 93
	45	Suivi un an après l'examen du dossier en CCAPEX : nombre de ménages dont le dossier de surendettement est en cours	DRIHL 93
	46	Suivi un an après l'examen du dossier en CCAPEX : nombre de ménages dont le dossier a fait l'objet d'un classement par huissier	DRIHL 93
	47	Nombre de mutations réalisées dans le parc social pour prévenir une expulsion ou en contrepartie d'une aide FSL accès règlement dette ancienne	SSOLOG DU CD93
	48	Nombre de relogements effectués en SOLIPEX	DRIHL 93
	49	Nombre de relogement effectués dans le cadre du dispositif DALO-PU	DRIHL 93
	50	Nombre de dossiers de surendettement intégrant une dette de loyer	Banque de France

Annexe 6 – Bilan de la Charte 2015

Sommaire

1. Charte 2015-2021 : un document-cadre

2. Bilan de la charte : méthode et limites

3. Objectifs quantitatifs de la charte

4. Mise en œuvre des actions de la charte

Conclusion n°1. Des disparités territoriales de mise en œuvre des actions

Conclusion n°2. Des bailleurs sociaux mobilisés malgré des ressources internes inégales

Conclusion n°3. Pourtant identifié comme un enjeu par l'ensemble des acteur.rices, le parc privé reste difficile à atteindre

Conclusion n°4. Une coordination à améliorer et à pérenniser

5. Agir en temps de crise sanitaire

1. Charte 2015-2021 : un document-cadre

La charte de 2015-21 rassemble 10 signataires : État, Conseil départemental, AORIF, Caf, Banque de France, Chambre départementale des commissaires de justice, tribunal de grande instance, CGL et ARS. Elle compte également de nombreux partenaires : Action logement, l'Union départementale des CCAS, les CCAS, les collectivités, ainsi que de nombreuses associations (dont Interlogement-93, UDAF93, ADIL93...) et enfin des Agences immobilières à vocation sociale (AIVS).

Le document résulte d'une large et longue démarche d'élaboration concertée menée durant l'année 2014 par l'État, avec l'appui du comité restreint. Quatre groupes de travail partenariaux avaient été constitués pour chacune des étapes de la procédure :

- Phase préventive (accès au logement)
- Phase précontentieuse (de l'impayé au commandement de payer)
- Phase contentieuse (à partir de l'assignation)
- Phase exécutoire (à partir du commandement de quitter les lieux)

Pour chacune des phases, les groupes avaient travaillé sous l'angle des trois axes retenus pour la charte : mieux informer, optimiser l'accompagnement, mieux coordonner.

Un cinquième groupe avait réfléchi au rôle de la Commission de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX) et à son évolution.

Cette méthode d'élaboration a permis de créer une réelle dynamique partenariale et de fédérer les acteurs autour de principes d'action communs : agir le plus en amont possible, coordonner les interventions, agir en particulier en direction du parc privé, encourager les mutations vers un logement plus adapté, etc.

Ce travail a abouti à un document ainsi structuré :

- Rappel du cadre législatif, du contexte départemental et de l'organisation de 2014 ;
- Définition des enjeux, objectifs et proposition d'une nouvelle organisation ;
- Détail des engagements des partenaires en trois axes :
 - Améliorer l'information et la communication auprès des locataires et de leurs bailleurs pour favoriser leur mobilisation et l'accès aux droits
 - Optimiser les moyens d'accompagnement des ménages le plus précocement possible et tout au long de la procédure
 - Améliorer la connaissance et la coordination.

Chacun de ces trois axes distingue deux objectifs, eux-mêmes divisés en 16 actions comprenant au total plus d'une centaine de sous-actions.

- Modalités de gouvernance de la charte ;
- Annexes (notamment schémas d'interventions ou liste de 70 indicateurs de suivi).

La charte de 2015 est donc un document dense, rappelant les prérogatives des différents partenaires et listant de manière relativement exhaustive les différentes actions ou principes identifiés lors des groupes de travail de 2014.

2. Bilan de la charte : méthode et limites

Méthode pour un bilan concerté

Afin de tirer un bilan de la mise en œuvre de la charte, les équipes du Département et de la DRIHL-93 ont interrogé les signataires et partenaires identifiés sur les actions de l'actuelle charte : les services social et solidarité logement du Département, la Banque de France, le tribunal judiciaire, le Conseil Départemental d'Accès au Droit (CDAD), les représentants des commissaires de justice, la Caisse d'Allocations Familiales (Caf), Action Logement, l'Agence Départementale d'Information sur le Logement (ADIL-93), l'Agence Régionale de Santé (ARS), le SIAO via Interlogement-93, 16 bailleurs avec le soutien de l'AORIF, 33 Centres Communaux d'Action Sociale et des services des communes de Seine-Saint-Denis (CCAS) ou encore un opérateur en charge de l'équipe mobile au stade de l'assignation (UDAF-93).

Ce bilan s'appuie également sur les études, bilans et rapports travaillés depuis la signature de la charte et notamment :

- Étude préalable de la DRIHL région à la définition de la stratégie régionale,
- Étude sur les Commissions Locales d'Impayés de Loyers (CLIL), service solidarité logement, Département de la Seine-Saint-Denis 2020,
- État des lieux concerté sur la prévention des expulsions en Seine-Saint-Denis, Action Tank entreprise et pauvreté, 2020, dans le cadre du plan logement d'abord,
- Étude sur la chaîne des courriers, service solidarité logement, Département de la Seine-Saint-Denis 2021.

Limites : précautions de lecture du bilan nécessaires

Ce bilan ne prétend pas à l'exhaustivité, malgré l'attention portée à ce que celui-ci soit le plus ouvert possible. Les freins à l'évaluation exhaustive sont toutefois révélateurs de dysfonctionnements de l'écosystème préventif. Ils sont à ce titre intéressants à noter.

Si les grands principes d'action cités dans la charte sont largement partagés, le document en lui-même est plus ou moins connu des acteurs du territoire, compliquant le bilan de la mise en œuvre des actions sur lesquelles ces mêmes acteurs sont identifiés.

Par ailleurs, la mémoire des actions se perd au fur et à mesure des départs dans les équipes locales mais aussi départementales. Dans beaucoup de services, il est ainsi difficile voire impossible de retracer ce qui a été fait depuis 2014. Le manque d'outils de suivi et de centralisation des données d'activité ou des indicateurs de résultat renforce cette difficulté. La crise sanitaire a malheureusement fragilisé les réflexes de travail en commun et a accentué la perte de mémoire des interventions partenariales.

Enfin, si le format de la charte rend justice à la mobilisation des acteurs au moment de son élaboration (nombreux engagements, principes d'action et définition des rôles de chacun.e), son évaluation n'est pas une évidence. En effet, on retrouve seulement trois objectifs quantitatifs⁵ mais trois enjeux, quatre « visées » de la charte, deux indicateurs de suivi en début de document puis 70 en annexe et plus de 100 « engagements des partenaires » à évaluer, dont certains relèvent de prérogatives traditionnelles, d'autres de principes et d'autres d'actions plus opérationnelles. Certains engagements sont par ailleurs redondants entre eux.

⁵ [Le décret n° 2016-393](#) prévoit désormais l'inscription dans les chartes « d'objectifs quantitatifs et qualitatifs poursuivis exprimés notamment en terme de réduction du nombre de ménages concernés aux différents stades de la procédure et de leur part parmi les ménages locataires ».

3. Objectifs quantitatifs de la charte

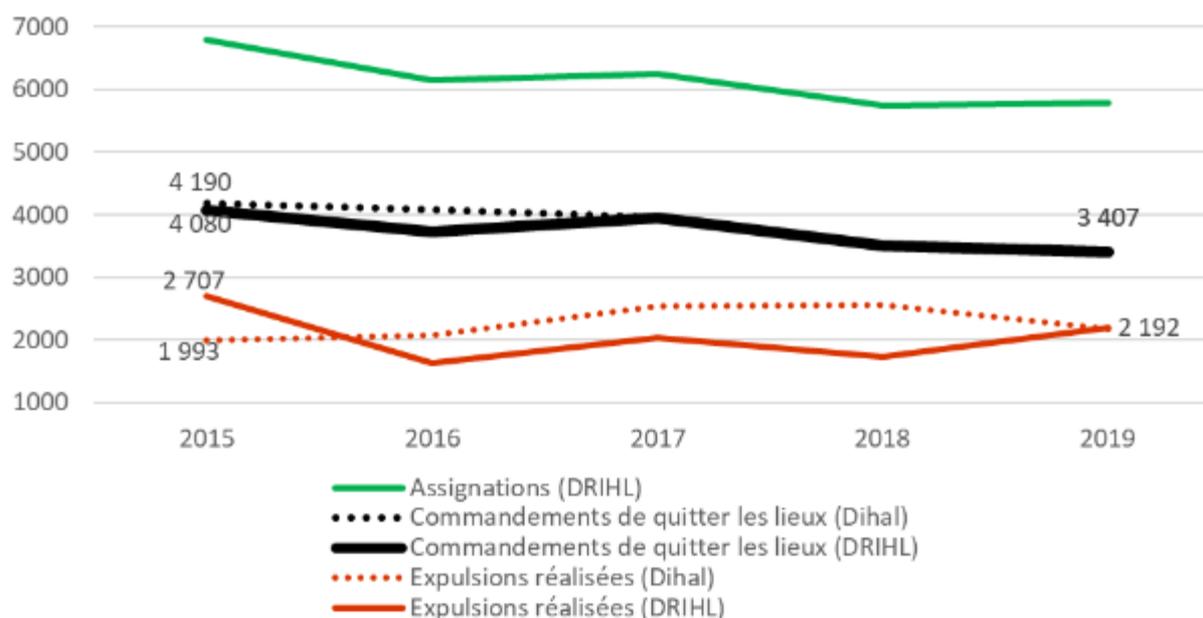
La charte définit trois objectifs quantitatifs, dans l'ensemble atteints sur la période de mise en œuvre.

Objectif 1. Diminuer de 2% par an le nombre de commandements de quitter les lieux délivrés

Le premier objectif quantitatif concerne un stade de la procédure en particulier : le commandement de quitter les lieux. Les autres stades en amont ou en aval du commandement de quitter les lieux auraient pu aussi être observés (les assignations pour observer le basculement en phase contentieuse, les expulsions finalement réalisées...). Cependant, les limites de production des données de procédure⁶ nécessitent d'analyser les chiffres suivants avec beaucoup de précautions. Le graphique 1 ci-dessous distingue ainsi les données issues de la DRIHL et les données consolidées par la Dihal, croisant les chiffres des ministères de l'intérieur et de la justice. Les données en fin de procédure, en particulier, sont donc particulièrement incertaines.

Ces précautions prises, l'objectif 1 semble largement atteint. Entre 2014 et 2019, la baisse annuelle du nombre de commandements de quitter les lieux délivrés peut être estimée entre - 4,4 % et - 5 %. Cela représente une diminution sur l'ensemble de la période entre 16,5 % (chiffres DRIHL) et 18,7 % (chiffres Dihal), quand l'objectif total était de - 9,6 %.

Graphique 1. Chiffres de l'expulsion en Seine-Saint-Denis aux différents stades de la procédure, 2014-19



Sources : DRIHL Île-de-France / ministères de la justice et de l'intérieur, consolidation Dihal
Traitement : Conseil départemental

Si la diminution du nombre d'assignations et du nombre de commandements de quitter les lieux semble relativement constante entre 2014 et 2019, l'évolution des expulsions réalisées

⁶ On peut notamment citer les pratiques hétérogènes de saisie dans le système d'information EXPLOC qui s'ajoutent à des erreurs au moment de l'extraction des données (doublons...). Certaines variations annuelles peuvent être expliquées par une modification du mode de collecte ou une réorganisation d'un service par exemple.

semble moins stable. Il n'est cependant pas possible de l'affirmer, compte tenu des incertitudes d'autant plus importantes que les chiffres DRIHL et Dihal n'indiquent pas la même trajectoire. Par ailleurs, les expulsions réalisées ne tiennent pas non plus compte des ménages ayant quitté leur logement avant l'exécution du concours de la force publique.

Au-delà des chiffres départementaux, il est également intéressant de regarder les volumes à l'échelle communale. À cette échelle, les données se font également plus rares et moins fiables. On dispose cependant du nombre d'assignations en 2021, adressées au Conseil départemental en vue de la réalisation des diagnostics sociaux et financiers (DSF).

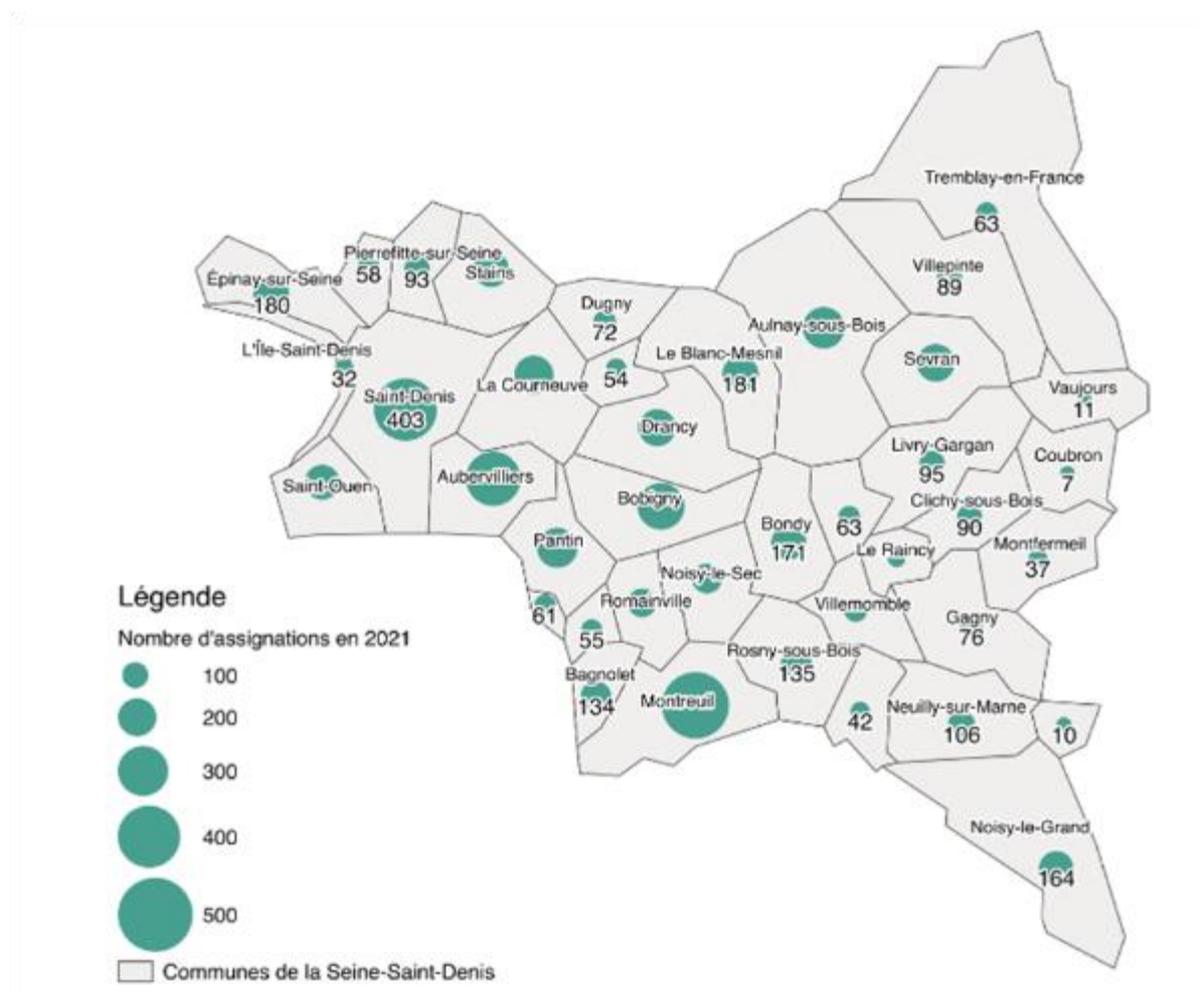


Illustration 1. Nombre d'assignations par commune de la Seine-Saint-Denis en 2021

Source : assignations reçues de la DRIHL 93 par le Conseil départemental en 2021

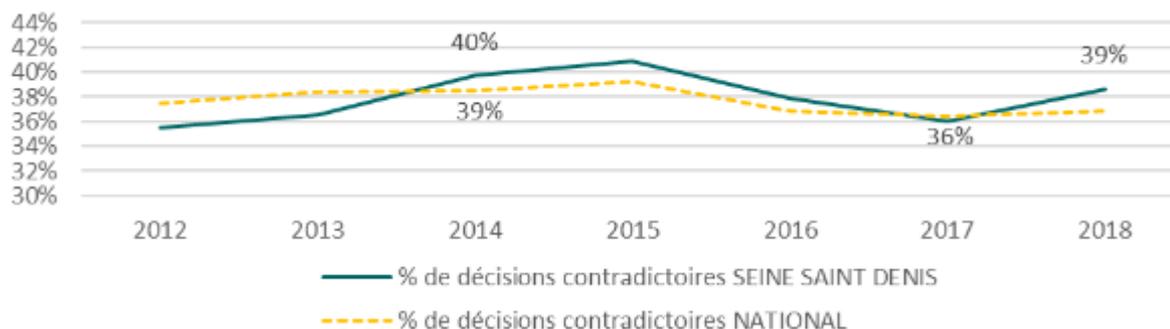
Traitement : Conseil départemental

Objectif 2. Augmenter la présence à l'audience des locataires

La charte fixait l'objectif d'augmenter la présence à l'audience des locataires, soit la part de décisions dites contradictoires parmi l'ensemble des décisions judiciaires en matière de résiliation de bail. Malgré un premier temps de baisse à partir de 2015, la courbe repart à la hausse à partir de 2017, même si la tendance reste à confirmer. Dans l'ensemble, les locataires de Seine-Saint-Denis semblent se présenter plus fréquemment à l'audience que la moyenne des personnes assignées pour résiliation de bail sur le territoire national. Ce chiffre

est important, puisque le fait de ne pas se présenter à l’audience c’est, toutes choses égales par ailleurs, 14 fois plus de risque de se faire expulser⁷.

Graphique 2. Part des décisions contradictoires (présence du locataire à l’audience) sur l’ensemble des décisions, en Seine-Saint-Denis et au niveau national.

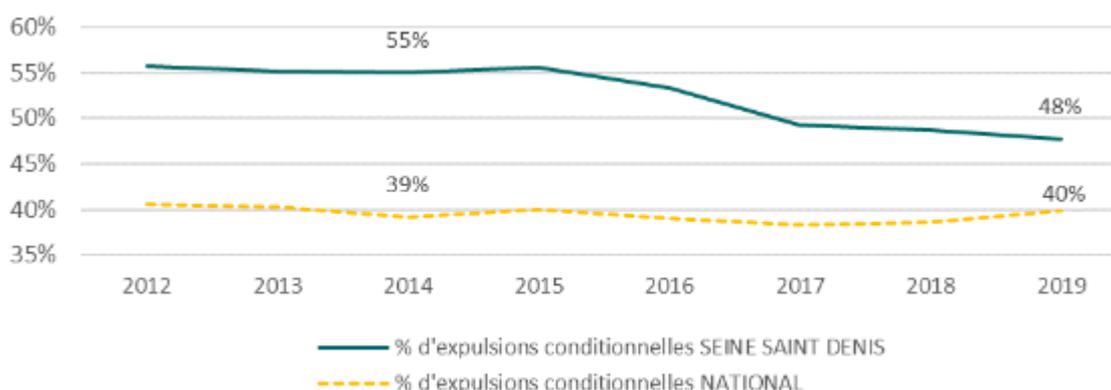


Source : ministère de la justice – intérieur, consolidation Dihal
 Traitement : Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

Objectif 3. Augmenter le taux de jugements avec octroi de délais

La charte fixait enfin un objectif d’augmentation de la part de décisions conditionnelles parmi l’ensemble des décisions, c’est-à-dire des décisions avec octroi de délais et échéancier judiciaire. Sur ce point encore, la Seine-Saint-Denis semble au-dessus de la moyenne nationale, mais la part de décisions favorables diminue assez fortement depuis 2015.

Graphique 3. Part des décisions conditionnelles (octroi de délais) sur l’ensemble des décisions, en Seine-Saint-Denis et au niveau national.



Source : ministère de la justice – intérieur, consolidation Dihal
 Traitement : Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis

4. Mise en œuvre des actions de la charte

La charte décline des « engagements » ou des actions des partenaires sous trois axes :

- **Mieux informer**, à l’entrée dans le logement puis dès les premières difficultés ;

⁷ Quelques déterminants des décisions de justice en matière d’expulsion locative. Note de recherche, Camille François, 2013.

- **Optimiser l'accompagnement**, pour le maintien ou le relogement adapté à la situation ;
- **Mieux coordonner**, en construisant une culture commune et en articulant les actions.

Au travers des échanges avec les différents partenaires et du bilan de la mise en œuvre des actions, il est possible de tirer un certain nombre de constats, résumés ici en quatre grandes conclusions.

Conclusion n°1. Des disparités territoriales de mise en œuvre des actions

Une partie notable des politiques de la prévention des expulsions est mise en œuvre à une échelle infra-départementale : accueil au sein des CCAS, action renforcée des services spécialisés de certaines communes, permanences locales de l'ADIL-93, coordination au travers des CLIL, etc.

Dans le cadre de ce bilan, 33 CCAS ou services spécialisés de communes ont témoigné de leurs actions. Les CLIL ont été étudiées en 2019 par le Département. L'ensemble de ces retours laisse percevoir des disparités locales d'intervention.

L'information locale sur la prévention des expulsions

Un large maillage de l'information neutre gratuite est avant tout porté par les permanences locales de l'ADIL-93⁸, dans une trentaine de communes du département. L'action de l'ADIL est connue et reconnue localement (par les CCAS en premier lieu). Les consultations en permanence ou au téléphone permettent ainsi d'homogénéiser l'accès à l'information sur le département.

La répartition est beaucoup plus disparate en ce qui concerne les actions collectives d'information⁹. Portées souvent en partenariat par des circonscriptions du service social départemental, des CCAS, des bailleurs, des résidences sociales, les services spécialisés des villes ou encore par certaines associations, ces actions collectives sont un réel outil de sensibilisation pour prévenir l'impayé ou transmettre les bons réflexes sans culpabiliser. Elles sont cependant difficiles à recenser et leur impact complexe à évaluer. Surtout, ces actions sont fortement tributaires de la disponibilité des équipes (déjà très sollicitées) et des contraintes organisationnelles et sanitaires, en particulier pendant la crise du coronavirus. La pérennisation et la duplication de ces actions paraît donc très incertaine.

Accompagner les ménages : un tissu local indispensable mais disparate

Pour tenter de prévenir l'expulsion des ménages repérés localement, le réflexe du travail en partenariat est largement diffusé¹⁰. Les villes, les bailleurs sociaux, les circonscriptions de service social cherchent ainsi généralement à travailler en réseau et en complémentarité autour des situations. À titre d'exemple, le service de Sevran intervient auprès des locataires du parc social dont les bailleurs ne disposent pas de travailleur.euse social.e. Pour autant, les moyens disponibles varient selon les territoires.

Les équipes dédiées à la prévention des expulsions dans les communes sont peu nombreuses (Aubervilliers, Aulnay-sous-Bois). Malheureusement, les données disponibles ne permettent pas de comparer et donc de valoriser pleinement l'action de ces équipes. Il s'agirait de pouvoir comparer à la fois le nombre de ménages orientés, suivis, avec quelle intensité de l'accompagnement et le nombre de situations pour lesquelles l'expulsion a été évitée. Or, les outils de suivi sont limités et les données de la procédure d'expulsion ne sont pas déclinées localement. La plus-value de ces équipes est pourtant indéniable : elles ont l'expertise nécessaire à la maîtrise d'une procédure extrêmement complexe, elles connaissent le tissu

⁸ Voir notamment axe 1, objectif 1, action 3 ou objectif 2, action 4 de la charte.

⁹ Voir notamment axe 1, objectif 2, action 4 de la charte.

¹⁰ Voir notamment axe 2, objectif 3, action 6 de la charte.

local et départemental à mobiliser (commissariat, sous-préfecture, service hygiène, bailleurs du territoire, service social, avocat, etc.) et permettent ainsi de mieux connecter les services entre eux. Leurs interventions sont multiples : courriers de mise à disposition à différents stades de la procédure, animation des CLIL, campagnes d'appels téléphoniques, suivi des situations, visites à domicile, outils de communication... Leur action approfondie interroge quant à l'égalité de traitement des ménages dans les différentes communes de la Seine-Saint-Denis et quant à la coordination nécessaire entre ces interventions et les actions menées en parallèle, par exemple au niveau départemental.

Par ailleurs, malgré la volonté des acteurs du local de travailler en réseau, le travail autour des situations complexes (troubles psychiques en particulier) reste compliqué à mener. Les liens avec les structures du médico-social sont particulièrement fragiles : l'enjeu était identifié parmi les actions de la charte¹¹, il est clairement partagé par l'ensemble des partenaires, mais peu concrétisé dans les faits. Certains acteurs tentent cependant des partenariats, comme nous le verrons plus loin au sujet des bailleurs sociaux.

Coordonner l'action locale : territorialisation de la politique de prévention des expulsions au travers des commissions locales d'impayés de loyer (CLIL) et des commissions Fonds de solidarité logement (FSL)

Lors de la concertation de 2014-2015 autour de la charte, les CLIL apparaissaient comme l'outil phare à développer¹². Ces instances, qui réunissent les services sociaux départementaux, la Caf, les communes, les CCAS ainsi que les bailleurs, permettent de recommander les solutions à mettre en œuvre pour éviter le passage en contentieux, l'engagement ou la poursuite de la procédure d'expulsion sur les situations présentées. La CLIL permet ainsi de repérer les impayés locatifs le plus en amont possible, de mobiliser les outils, aides spécifiques visant à apurer la dette locative et d'engager les démarches de règlement amiable.

Alors que l'on comptait 14 CLIL à la signature de la charte, on en compte 25 fin 2021 et plusieurs en projets pour 2022 (voir illustration 1). La Seine-Saint-Denis est ainsi l'un des territoires les mieux dotés d'Île-de-France, révélant l'implication locale sur le sujet.

En 2020, le service solidarité logement du Département a proposé une étude de ces CLIL. Si l'utilité des CLIL est reconnue, elle reste là encore difficile à démontrer faute d'outil de suivi efficace et partagé. Il n'est par exemple pas possible aujourd'hui d'estimer le nombre de dossiers étudiés dans les CLIL du territoire. Leur organisation est plurielle : elles sont animées par les communes ou par les circonscriptions de service social, le nombre et la taille des bailleurs sociaux présents varient d'une CLIL à l'autre... Elles dépendent fortement des ressources humaines disponibles localement. Depuis cette étude, le Département a tenté de renforcer encore son action pour outiller les CLIL : mise à disposition d'un outil de suivi commun pour faciliter la constitution des bilans d'activité, modèles de courriers simplifiés de recommandations ou de mise à disposition, information sur le Règlement général sur la protection des données (RGPD) auprès des secrétariats et des bailleurs siégeant en CLIL, certains devenant réticents à venir partager des informations personnelles sur leurs locataires...

Autre illustration de la territorialisation, l'organisation du Fonds de solidarité logement (FSL) est également décentralisée en 30 commissions locales. Ces commissions sont autant d'instances supplémentaires où les partenaires peuvent échanger sur les situations individuelles conformément aux attendus de la charte¹³, un travail d'harmonisation entre commissions locales a été mené, en particulier depuis la refonte du règlement FSL en 2018.

¹¹ Voir notamment axe 2, objectif 4, action 10 de la charte.

¹² Voir notamment axe 3, objectif 6, action 16 de la charte.

¹³ Voir axe 2, objectif 3, action 7 de la charte.

Si le territoire est largement maillé en commissions, les liens avec le niveau départemental et en particulier avec la CCAPEX ne se sont pas tissés ou se sont perdus au fil des années. En effet, pour les acteur.rices de terrain, la CCAPEX apparaît souvent comme lointaine et relativement abstraite, notamment en ce qui concerne sa plus-value pour les situations individuelles. De l'autre côté, il est par exemple difficile pour les membres de la CCAPEX de savoir si une situation a été examinée en CLIL, ou encore d'avoir une vision globale de ce qui se fait sur le territoire.

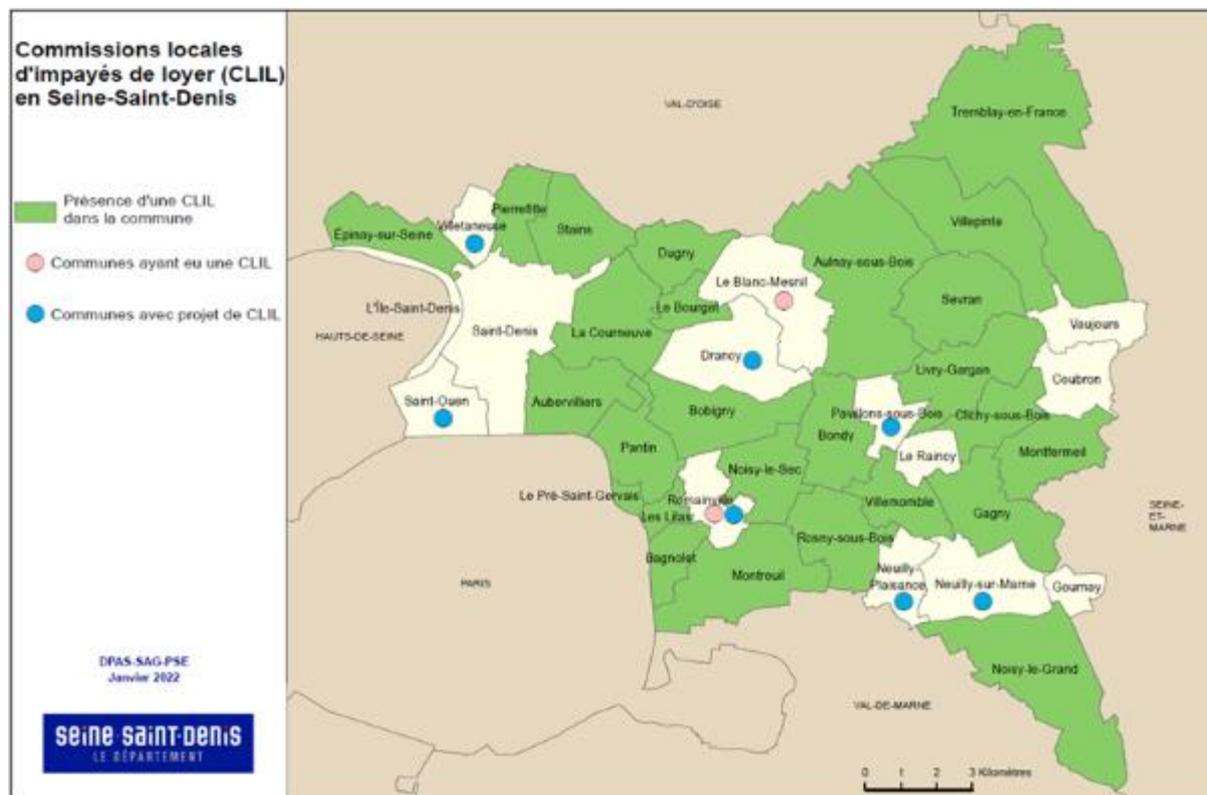


Illustration 2. Carte des CLIL de la Seine-Saint-Denis, janvier 2022

Source et traitement : Conseil départemental

Conclusion n°2. Des bailleurs sociaux mobilisés malgré des ressources internes inégales

Près d'un tiers des ménages de la Seine-Saint-Denis sont locataires du parc social, soit le taux le plus important du territoire national. Aussi, l'implication des bailleurs sociaux sur le sujet de la prévention des expulsions est primordiale : leurs engagements dans la présente charte sont donc nombreux, sur chacun des trois axes. Au travers 16 témoignages de bailleurs dont le parc de logement est le plus conséquent, il transparaît une grande hétérogénéité des pratiques mais également une mission de prévention largement investie par les bailleurs sociaux.

Informier les locataires du parc social

Dès l'entrée dans les lieux, voire dès la présentation d'un dossier en commission d'attribution, une large partie des bailleurs informe et oriente les locataires afin de prévenir les difficultés. Certains diffusent de l'information de manière systématique (livret d'accueil, information par les gardiens, etc.), quand d'autres vont cibler des ménages pour lesquels des fragilités sont repérées, en les orientant vers leur service social, s'ils en disposent¹⁴.

¹⁴ Voir notamment axe 1, objectif 1, action 2 de la charte.

Une fois l'impayé avéré, les bailleurs mobilisent divers modes de contact, divergeant assez fortement d'un bailleur à l'autre¹⁵ : courrier par le service contentieux, mise à disposition du service social, SMS, appel téléphonique, mail, etc. Le contenu de ces relances est également variable, certains bailleurs appuyant sur l'empathie et d'autres sur le risque d'expulsion par exemple.

Il ne semble pas y avoir de mise en commun de ces pratiques et de ces outils d'information entre bailleurs. La charte préconisait de communiquer le plus possible auprès des ménages en difficulté mais aujourd'hui une mutualisation des efforts pourrait permettre de gagner du temps, de partager les bonnes pratiques mais aussi d'homogénéiser les messages entre les parcs des différents bailleurs du territoire. L'articulation avec les autres messages envoyés en parallèle par les partenaires, en serait sans doute facilitée.

Accompagner les locataires du parc social

Les bailleurs partagent le réflexe d'orienter les locataires en difficulté vers un.e travailleur.euse social.e¹⁶. Pour environ la moitié des répondants, l'orientation est faite dans un premier temps vers le service social du bailleur lui-même, tandis que l'autre moitié adresse la situation à une équipe externe. Il convient toutefois de noter que les bailleurs sont différemment dotés et que ces moyens humains sont souvent restreints par rapport à la taille du parc. De même, tous les bailleurs ne siègent pas en CLIL, où les situations peuvent être partagées avec les partenaires afin de trouver collectivement des réponses, et parfois, de proposer un accompagnement social.

À l'instar des autres partenaires, les bailleurs sont en difficulté face à certain.es locataires présentant des troubles psychiques. Le constat est unanime en ce qui concerne l'ampleur des besoins, très certainement amplifiée avec la crise sanitaire. Aussi, plusieurs actions ont été portées : le Département propose des formations premiers secours en santé mentale à destination des gardiens d'immeuble, il a animé un webinaire à destination des services sociaux des bailleurs sur le repérage et l'orientation des cas complexes (en présence du service social et de la direction de l'autonomie) et certains bailleurs créent leurs propres ressources en matière de santé mentale. A titre d'exemple, Seine-Saint-Denis Habitat a porté une candidature à l'appel à projets francilien « logements HLM accompagnés » avec une association et Plaine-Commune-Habitat a mis en place une plateforme d'intervention pour les personnes souffrant de troubles psychiques¹⁷.

Par ailleurs, la charte départementale fixait clairement l'objectif de faciliter les mutations vers des logements plus adaptés aux locataires¹⁸, notamment du point de vue de leurs ressources. La majorité des bailleurs interrogés disait ainsi rechercher des solutions de mutations le cas échéant, généralement sous condition d'un FSL accès règlement dettes anciennes. Ce dispositif est numériquement peu important (91 dossiers entre 2018 et 2020, impacté par la crise sanitaire). Il est pourtant largement plébiscité sur le principe par les bailleurs et les partenaires de l'action sociale.

Ce bilan fait clairement apparaître la mobilisation des bailleurs sociaux en tant que partenaires de la prévention, alors qu'ils sont eux-mêmes partie prenante de la procédure. Cependant, cette mobilisation prend des formes diverses. Une mutualisation des efforts, déjà bien réels, permettrait certainement d'aller encore plus loin dans l'accompagnement des locataires du parc social.

¹⁵ Voir notamment axe 1, objectif 2, action 4 de la charte.

¹⁶ Voir notamment axe 2, objectif 3, action 6 de la charte.

¹⁷ Après 5 ans d'un travail initié en 2010, Plaine Commune Habitat a lancé une plateforme « Logement et santé mentale » avec le centre-médico psychologique (CMP), Ville Evrard et l'association Vivre autrement, au travers du Contrat local de santé mentale (CLSM). En contrepartie de mise à disposition de logements en bail glissant pour des patients de Ville Evrard, ce dernier participe aux équipes mobiles aux côtés du bailleur et de l'association, auprès des locataires en souffrance.

¹⁸ Voir notamment axe 2, objectif 4, action 8 de la charte.

Conclusion n°3. Pourtant identifié comme un enjeu par l'ensemble des acteur.rices, le parc privé reste difficile à atteindre

Alors que dans le parc social les bailleurs sont bien intégrés au paysage partenarial, force est de constater que c'est encore loin d'être le cas pour les bailleurs privés et leurs représentant.es. Auprès du parc privé, la prévention est plus compliquée, et ce à chaque étape de la procédure.

Les défis de l'information dans le parc privé

L'ADIL est le premier acteur de l'information envers le parc privé. Parmi les ménages consultant l'ADIL en 2019, 73 % sont locataires¹⁹, dont 59 % sont locataires du parc privé. La même année, plus de 1 000 propriétaires bailleurs ont été renseigné.es. Quel que soit le stade de la procédure (y compris en prévention de l'impayé), l'ADIL peut ainsi rappeler les droits et devoirs de chacune des parties, recalculer les montants de dettes²⁰, orienter, inciter aux solutions amiables ou encore vulgariser une procédure angoissante et complexe pour les ménages²¹.

La Caf, de son côté, participe également à l'information à destination du parc privé par la mise en ligne du [guide bailleur privé en Seine-Saint-Denis](#).

Cependant, en dehors des personnes qui contactent spontanément l'ADIL et des ménages connus du service social départemental, l'information est difficile à faire parvenir auprès du parc privé. Cette difficulté s'illustre notamment au stade de l'assignation, au moment de la réalisation des Diagnostics sociaux et financiers (DSF). Avant la mise en place de l'équipe mobile à ce stade de la procédure, seuls 11 % des locataires du parc privé disposaient d'un DSF, contre 23 % de la population assignée. De même, seuls 15 % des ménages locataires du parc privé étaient connus du service social au stade de l'assignation, contre 30 % des assigné.es dans leur ensemble. C'est ce qui a motivé une candidature de la Seine-Saint-Denis pour le projet d'équipe mobile²², centrée sur le stade de l'assignation que l'on sait crucial pour une décision favorable le jour de l'audience. En effet, les locataires ayant fait l'objet d'un DSF ont, toutes choses égales par ailleurs, 3,3 fois plus de chances de se rendre à l'audience que celles et ceux n'ayant pas pu en bénéficier, quand le fait de se présenter à l'audience diminue largement les risques d'une décision prononçant l'expulsion²³.

Ces difficultés de prise de contact se vérifient à tous les stades : il est souvent difficile de joindre les bailleurs privés ou leurs représentant.es, l'occupant.e n'est pas toujours locataire en titre du logement (on relève un certain nombre de sous-locations), les numéros de téléphone des ménages non-allocataires du parc privé et inconnus du service social sont presque impossibles à trouver...

Il s'agit pourtant de faire connaître les dispositifs et le fonctionnement de la procédure aux deux parties. En effet, certains particuliers, propriétaires, peuvent également être perdus face aux démarches amiables et/ou contentieuses à engager.

Accompagner les locataires, dialoguer avec leur propriétaire

Certaines situations sont plus difficiles à démêler et supposent d'être accompagnées tant sur le plan social que juridique. Plusieurs projets ont vu très récemment le jour en ce sens :

¹⁹ Dans le cadre de la convention de subvention du projet de l'ADIL93 en matière de prévention des expulsions locatives en Seine-Saint-Denis, la DRIHL oriente chaque année plusieurs centaines de ménages vers l'ADIL.

²⁰ On estime que les ADIL recalculent en moyenne un montant de dette sur deux lors des consultations relatives aux impayés en précontentieux. Dans une consultation de locataire sur trois, le montant est erroné. La valeur ajoutée du conseil en ADIL : l'impayé en précontentieux. ANIL, septembre 2018.

²¹ Voir notamment axe 1, objectif 1, action 3 de la charte

²² L'action était également identifiée dans la charte : voir axe 2, objectif 3, action 6.

²³ Quelques déterminants des décisions de justice en matière d'expulsion locative. Note de recherche, Camille François, 2013.

permanence sociojuridique de l'ADIL et du Département à venir en 2022, guichet porté par Interlogement-93 en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre à Saint-Denis, équipe mobile avec double compétence, etc.

Dans le parc privé sûrement encore plus qu'ailleurs, les problématiques sont susceptibles de se croiser et de s'additionner : sous-location, habitat indigne et non-décent²⁴, contestation du montant de la dette, conflit entre les parties...

Que ce soit pour rassurer, accompagner les propriétaires bailleurs dans les démarches, ou pour rappeler les obligations qui leur incombent, des compétences en médiation bailleurs s'avèrent souvent nécessaires lors de la mise en place d'un suivi de la situation. Ce volet est théoriquement intégré aux missions des agents du service social départemental, aux mesures d'accompagnement social lié au logement pour le maintien (ASLL-maintien²⁵), aux mesures d'accompagnement social personnalisé (MASP²⁶). Cette compétence, cependant complexe à appréhender, peut supposer le soutien d'un avocat - certain.es acteur.rices du territoire y ont recours²⁷ ou les conseils de l'ADIL, et demande souvent du temps et de l'expérience en matière de procédure d'expulsion. Or, l'accompagnement social des locataires, dont les problématiques sont souvent nombreuses, est déjà exigeant²⁸.

Ce travail de médiation est pourtant indispensable pour trouver des solutions amiables et éviter le passage au contentieux ou à l'expulsion. D'autant que la préfecture met souvent en avant la proportion de propriétaires bailleurs pauvres en Seine-Saint-Denis comme explication à la mise en œuvre plus systématique de l'expulsion sur le parc privé, y compris en cas de fragilités avérées des locataires. De plus, contrairement au parc social où les locataires disposent d'un outil après la résiliation du bail pour contractualiser avec le bailleur (protocole de cohésion sociale), un équivalent n'existe pas dans le parc privé.

Quelle coordination sans instance dédiée et sans représentation ?

Une autre difficulté sur le parc privé reste la quasi-absence de représentation dans les différentes instances.

Le fonctionnement actuel des CLIL ne permet pas d'intégrer le parc privé (une tentative en lien avec la Caf mise à part). En 2020, on ne compte que deux saisines directes de propriétaires bailleurs auprès de la CCAPEX. Côté représentation, l'Union nationale des propriétaires immobiliers (UNPI) ne dispose pas de déclinaison en Seine-Saint-Denis contrairement au reste de la petite couronne. Les liens avec la FNAIM du Grand Paris ne se sont pas vraiment développés pendant la période. Côté locataires, et malgré un subventionnement du Département pour trois associations du territoire, un travail partenarial étroit, autour de la prévention des expulsions dans le parc privé, ne s'est pas vraiment concrétisé. Enfin, il n'a pas été relevé par ce bilan de lien spécifique avec la commission départementale de conciliation. La charte rappelle pourtant que cette commission contribue indirectement à la prévention des expulsions. En effet, sa mission de médiation pour la résolution des litiges en lien avec le paiement des charges, participe à réguler le montant des

²⁴ On estime à 28 000 le nombre de logements potentiellement indigne en Seine-Saint-Denis.

²⁵ ASLL-maintien : accompagnement social lié au logement ne se limitant pas à la seule thématique du logement mais aussi à l'insertion sociale et professionnelle, l'aide à la santé, à la parentalité et à d'autres thématiques qui sont également abordées avec la famille.

²⁶ MASP : mesure d'accompagnement social personnalisé destinée à aider des personnes majeures, bénéficiaires de prestations sociales, qui ont de grandes difficultés à gérer leur patrimoine, mais qui n'ont pas de difficultés psychologiques ou psychiatriques.

²⁷ Les services spécialisés des villes travaillent par exemple avec des avocat.es. Une commission logement du barreau est en cours d'officialisation en 2022. Cela permettra de donner de la visibilité au travail de ces avocat.es spécialisé.es sur la défense des locataires, autour des questions d'habitat indigne, d'expulsion ou de DALO. Aujourd'hui ces avocats travaillent surtout sur le parc social, par manque d'orientations de situations sur le parc privé.

²⁸ Voir notamment axe 2, objectif 3, action 7 de la charte.

impayés. Paritaire, puisque composée de représentant.es des locataires et des bailleurs, son fonctionnement peut aussi nourrir les réflexions autour de la composition des autres instances.

Par ailleurs, le manque d'interlocuteur.rices côté propriétaires bailleurs contraint également la diffusion d'informations et la mise en place de formations sur les détails de la procédure et des politiques de prévention²⁹. L'ADIL a pu proposer des formations à destination des agences immobilières sur la période d'application de la charte³⁰, mais ces dernières étaient relativement peu intégrées dans l'ensemble de l'offre de formation sur la prévention des expulsions, proposée par les partenaires.

Conclusion n°4. Une coordination à améliorer et à pérenniser

La prévention des expulsions impliquant un large champ de partenaires aux cultures professionnelles parfois éloignées, la coordination est le premier enjeu de toutes les chartes départementales ou, plus largement, de toute intention sur le sujet. La charte actuelle de la Seine-Saint-Denis n'y fait pas exception, en y consacrant un axe 3 dédié et en y rattachant des sujets dans l'axe 1 (informer) et l'axe 2 (accompagner). Pour autant, les marges de manœuvre sont aujourd'hui encore importantes, voire peut-être encore plus larges qu'à certaines périodes d'application de la charte.

Une information et un premier contact peu coordonnés : entre risque de confusion et non-mutualisation des efforts

Le premier contact avec les locataires est primordial : agir de manière précoce, c'est encore le meilleur moyen d'éviter l'expulsion. Protocole tripartite de prévention précoce³¹, des milliers de courriers automatiques envoyés par la DRIHL au stade du commandement de payer³², courriers de recommandations de la CLIL, etc. : dès la phase précontentieuse, les locataires reçoivent différents courriers, selon leur profil. Ces envois massifs de courriers, à plusieurs milliers d'exemplaires, sur des segments spécifiques du parc, ne sont pourtant pas réellement coordonnés.

S'interrogeant sur l'efficacité de cette chaîne de courriers, le Département a cherché à lister les différents envois dont il avait connaissance puis à établir des profils types de ménages pour schématiser le nombre et le type de courriers reçus. Le contenu des courriers diffère sans mise en cohérence. Selon que l'on soit locataire du parc privé ou du parc social (et selon l'organisation propre à tel ou tel bailleur), sur une commune avec ou sans CLIL, allocataire de la branche famille ou non, plus ou moins réactif.ve aux courriers envoyés, le nombre de courriers reçus peut varier au moins du simple ou quintuple. Les locataires du parc privé les plus éloignés des institutions passent presque sous les radars. Pour autant, il n'est pas non plus établi que l'envoi massif de 10 à 15 courriers soit mobilisateur. L'accumulation des courriers auprès des ménages en difficulté peut même s'avérer contre-productif³³.

²⁹ Voir notamment axe 1, objectif 2, action 5 de la charte.

³⁰ Voir notamment axe 1, objectif 1, action 3 de la charte.

³¹ Le protocole tripartite Caf, DRIHL, CD propose d'intervenir dès le signalement de deux mois d'impayés de loyer pour un public allocataire de l'APL, de la branche famille, et non-connu de la Caf. Il vise à rétablir les aides au logement : un courrier tripartite est envoyé par la DRIHL, une partie des ménages fera l'objet d'un accompagnement social lié au logement. En 2019, 1 435 ménages ont été détectés et 37 % ont bénéficié d'un accompagnement. L'allocation logement était rétablie dans un cas sur deux et jusqu'à 65 % pour les ménages accompagnés.

³² Conformément à l'axe 1, objectif 2, action 4 de la charte, la DRIHL envoie des courriers au stade du commandement de payer pour le parc privé ou deux mois avant l'assignation pour le parc social. Cinq types de courriers sont envoyés, selon le montant de la dette ou selon le parc (public ou privé). Pour les dettes entre 3 000 et 7 000€, les locataires sont encouragés à consulter l'ADIL.

³³ « *C'est la profusion des informations qui leur sont envoyés par courrier qui provoque une lassitude [...]. Beaucoup ressentent cette profusion comme un harcèlement [...]* » Comment en arrive-t-on à l'expulsion ? Pascale Vincent, Informations sociales, 2014.

Face à cette accumulation d'informations écrites, le commissaire de justice représente souvent le premier contact essentiel et rassurant³⁴. De l'information était parfois jointe à certains commandements de payer délivrés par le commissaire de justice³⁵. Faisant le constat d'une perte d'habitude en la matière et du manque d'outil de communication pertinent à joindre, le Département a concerté ses partenaires pour établir un nouveau support. Afin d'harmoniser et de mutualiser les outils, ce document est mobilisable à tous les stades de procédure et par les différents partenaires³⁶.

Un accompagnement en pointillé, avec peu de capitalisation des informations recueillies

Si le ménage souscrit à un accompagnement ou répond à une sollicitation à un instant T, il n'est malheureusement pas tout à fait garanti que le travail effectué laisse une trace pour les prochain.es intervenant.es, souvent multiples. De plus, il peut être difficile de se repérer parmi la large palette d'accompagnements et de conseils possibles : suivi par le service social départemental, par le CCAS, service prévention dédié local, mesure ASLL spécifique ou généraliste, MASP³⁷, mesures de protection, AVDL prévention des expulsions, offre de service de Caf, rencontre d'un opérateur pour la réalisation du diagnostic social et financier, consultation en ADIL, soutien d'une association, étude du dossier de surendettement etc.

Point particulièrement inquiétant, les informations concernant les locataires vulnérables (majeurs protégés, personnes âgées et/ou handicapées) tendent également à se perdre. C'est dans ce cadre qu'en 2018, le tribunal de grande instance (désormais tribunal judiciaire), les services solidarité logement et social du Département, la DRIHL et la Direction départementale de la cohésion sociale (intégrée depuis dans la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités) avaient entamé des démarches pour l'élaboration d'un protocole de prévention des majeurs vulnérables. Ce protocole aurait pris la forme d'une convention multipartenariale pour le développement de circuits en vue du traitement en urgence des situations et de l'activation des droits avant la judiciarisation de la procédure. Des actions de prévention étaient prévues et ont d'ailleurs été en partie menées hors cadre du protocole. Elles comprenaient l'information et la formation régulière des mandataires pour améliorer l'accompagnement des personnes suivies. Il s'agissait également de construire un circuit d'alerte en urgence (du mandataire au Préfet en passant par le Juge des tutelles). La crise sanitaire a mis un terme à ce projet avant qu'il ne puisse aboutir.

Le manque de continuité et la perte d'informations au fil de la procédure s'explique assez largement par un manque d'outil partagé. Pour le moment, les interfaçages avec d'autres logiciels de partenaires ne sont pas encore possibles. Le fait que la Seine-Saint-Denis soit un territoire pilote de l'expérimentation d'un interfaçage avec les outils du Département est une première perspective. Un travail pour infirmer ou confirmer les doutes réels ou supposés autour du RGPD (qui bloque actuellement certaines transmissions d'informations), constituerait une seconde perspective.

Une coordination à pérenniser malgré le partage des principes d'actions

Les principes d'actions fixés par la charte ont globalement été appropriés par les partenaires. Le principe d'aller-vers a connu un regain d'intérêt à l'occasion de la crise sanitaire. Le principe d'agir en amont a été notamment matérialisé par le déploiement des CLIL, la refonte en 2018 du règlement FSL pour en faciliter les demandes et son intervention précoce, ou encore par la mise en place d'un protocole tripartite de prévention précoce des expulsions locatives,

³⁴ «[...]c'est l'huissier de justice, pourtant porteur des pires nouvelles, qui bénéficie paradoxalement de l'image la plus valorisée. « Aimable », « gentil », « humain », « compréhensif », sont les qualificatifs redondants par lesquels les personnes qu'il a pourtant contribué à expulser le décrivent » Ibid.

³⁵ Voir notamment axe 1, objectif 2, action 4 de la charte.

³⁶ Contact pour solliciter l'envoi de ce document : dpas-prevex@seinesaintdenis.fr

³⁷ En 2019, 84 % des MASP de la Seine-Saint-Denis ont été initiées pour résoudre, entre autres, une problématique d'impayés de loyers. Ces mesures sont donc un outil important de la prévention des expulsions.

intervenant dès la suspension des allocations logement. Ces principes ne suffisent pas, les prises de contact avec les ménages pouvant être améliorées ou les interventions précoces restant non majoritaires³⁸. Néanmoins, le partage de ces enjeux par l'ensemble des acteurs du territoire constitue en soi une réussite, à laquelle la charte actuelle a contribué. Il s'agit également d'une condition nécessaire pour les marges de progrès à réaliser. Le partage des principes n'induit pas pour autant une coordination des pratiques : celle-ci s'est montrée fragile depuis 2014.

En effet, la coordination souffre d'un turn-over des équipes et de difficultés de recrutement communes à la plupart des partenaires. Le phénomène est particulièrement fort sur notre département. Les départs fréquents de personnel chez les bailleurs, dans les CCAS, les circonscriptions de service social mais aussi dans toutes les administrations, ébranlent la mémoire collective des actions menées, de leurs effets et de la répartition des rôles convenue entre acteurs de la prévention. Cela contribue à l'éparpillement des actions, à un manque de capitalisation sur les expérimentations menées, de nouveaux besoins constants en formations (comme le démontre le succès des « Cafés de la PREVEX »³⁹, des formations de la Banque de France...), mais surtout à une perte de sens liée à une moindre visibilité de la stratégie portée sur le sujet dans le département. Plus pratiquement, le turn-over des équipes induit une perte des contacts utiles à mobiliser par les un.es et les autres. Un annuaire de la prévention des expulsions avait ainsi été pensé par la charte⁴⁰. Très exhaustif, celui-ci est devenu obsolète rapidement après sa parution en 2016 notamment du fait... du turn-over des équipes. Son actualisation est un vrai sujet, et pourtant son utilité est bien réelle, peut-être sous une forme allégée se référant aux email par « boîtes structures » plutôt que par référent.e nommé.e. Une cartographie des acteurs serait également un outil plébiscité d'après certains partenaires mais, faute de mutualisation, plusieurs projets de cartographie ont été développés de manière isolée par différentes structures.

La CCAPEX a porté un certain nombre d'ateliers thématiques dans le cadre du volet coordination, évaluation et pilotage du dispositif de prévention des expulsions départemental (art. 28 loi ALUR)⁴¹. Des bilans d'actions ou des réformes réglementaires ont ainsi été présentés. Ces temps réguliers d'échange ont permis de porter cette coordination nécessaire au quotidien. Cependant, ils se sont faits moins fréquents avec la crise sanitaire mais aussi par un recentrage de la CCAPEX sur son volet étude des dossiers individuels. En 2017, 78 dossiers étaient étudiés en CCAPEX contre 431 en 2019.

Une grande journée départementale dédiée à la prévention des expulsions a été organisée par l'État et le Département le 13 décembre 2016. Elle a été l'occasion de remobiliser largement, et de partager les actions respectives. Reprogrammée fin 2019, celle-ci a été annulée successivement du fait des grèves de transport puis de la crise sanitaire. Ces annulations interrogent peut-être sur le besoin de penser d'autres types d'événements, moins contraignants en matière d'organisation pour faire perdurer les rencontres.

En somme, la question n'est pas tant de s'engager à des moments de coordination, mais plutôt de créer les conditions de leur pérennité dans le temps.

³⁸ L'état des lieux effectué par Action tank entreprise et pauvreté montre que la majorité des ménages identifiés et accompagnés le sont à partir du stade de l'assignation et pas avant. Les volumes conséquents en stade précoce (entre 12 000 et 20 000 commandements de payer estimés), compromettent les interventions de qualité. Par ailleurs, le protocole tripartite de prévention précoce des expulsions locatives montre également que l'adhésion des ménages est plus difficile à obtenir à ce stade.

³⁹ De juin à décembre 2019, plus de 70 personnes ont été formées via les « cafés de la PREVEX », des formations interactives laissant place à l'échange organisées par des assistantes sociales du service solidarité logement au Conseil Départemental. L'engouement était présent et les sessions mensuelles arrivaient très vite complètes. Cette expérience a contribué à la création en 2022 de formations sur l'ensemble du parcours de la rue au logement : Information, dispositifs, échange de l'hébergement au logement (IDEHAL).

⁴⁰ Voir axe 3, objectif 5, action 11 de la charte.

⁴¹ Voir axe 3, objectif 5, action 12 de la charte.

5. Agir en temps de crise sanitaire

Au regard de la spécificité apportée par la crise sanitaire, mais aussi du manque de données actualisées après 2019, le bilan distingue les deux dernières années du reste de la période de mise en œuvre de la charte. Ce moment particulier a fortement marqué les pratiques et renforcé les difficultés socio-économiques et d'ouvertures ou de rappels de droits, déjà importantes sur le département.

Des aides exceptionnelles pour faire face à la crise

Afin d'éviter que certains ménages ne décrochent avec la crise et rentrent dans une spirale d'endettement, plusieurs institutions ont mis en place des aides exceptionnelles en 2020 et 2021.

Le Conseil départemental a mis en place une aide préventive pour les locataires dont les revenus avaient diminué du fait de la crise. L'aide exceptionnelle au paiement des loyers a donc aidé près d'un millier de locataires sans dette ou avec une petite dette (350 000 € ont été versés). En parallèle, les plafonds du Fonds d'aide généraliste (FAG) ont été largement relevés, ce qui pouvait constituer un fonds de secours sur les dépenses de première nécessité des séquanodionysiens. Le FSL sera abondé par l'État en 2022, sur la base du réalisé 2021, permettant d'apporter des réponses plus conséquentes et durables à des situations stabilisées. Action Logement de son côté a mis en place une aide financière, fortement mobilisée sur le département (plus de 4 400 aides distribuées fin 2020). La Caf a également proposé une aide exceptionnelle.

En complément de ces aides financières, une attention particulière a été portée afin de détecter d'éventuelles ruptures ou vulnérabilités particulières. Les bailleurs sociaux, le Département ou encore certaines villes ont ainsi mené des campagnes d'appels, notamment pendant les confinements.

Une mobilisation accrue et durable de tous les partenaires

Certains réflexes ont été revus, au-delà du contexte exceptionnel de la crise et des confinements. La période a remis sur le devant de la scène la nécessité de développer les actions d'aller-vers. Le financement des équipes mobiles par l'État s'inscrit dans ce cadre mais également les projets d'accueils sociojuridiques, l'expérimentation d'une action de sensibilisation de l'association Voisins Malins⁴² ou encore les campagnes d'appels du Département⁴³.

Une politique de prévention affectée par la crise

Afin de prioriser ces nouveaux types de pratiques et de mettre en œuvre les recommandations issues du travail de diagnostic et de benchmark d'Action Tank entreprise et pauvreté⁴⁴, le Conseil départemental s'est organisé en interne en un groupe projet. Cette mise en commun des initiatives diverses et parfois éparpillées gagnerait à rassembler au-delà d'une institution en particulier. Ce rôle de coordination qui incombe notamment à la CCAPEX a souffert de la crise sanitaire. La journée départementale dédiée au sujet n'a quant à elle pas pu avoir lieu.

⁴² L'expérimentation, financée par le service social départemental, visait à cibler un certain nombre de résidences d'un bailleur social avec un fort taux d'impayés. Les Voisins Malins ont mené des actions de sensibilisation par du porte à porte.

⁴³ Campagnes de rappel des ménages assignés en n-1, dont le DSF avait pu être réalisé.

⁴⁴ En tant que territoire de mise en œuvre accéléré du Logement d'abord, les porteurs de projet rappellent régulièrement que la prévention des expulsions constitue un axe à part entière du Logement d'abord. Les porteurs de projet souhaitant développer ce volet maintien du projet en Seine-Saint-Denis, l'association Action Tank entreprise et pauvreté a été missionnée pour établir un état des lieux des interventions sur le territoire, un benchmark national et international, et pour proposer des actions adaptées au contexte du département.

Encadrement de la mise en œuvre des expulsions

L'État a produit trois textes réglementaires dans le cadre de la crise sanitaire liée au coronavirus. Les instructions du 2 juillet 2020, du 26 avril 2021 et du 29 mars 2022 indiquaient aux services de l'État de limiter les expulsions sans solution de relogement ou d'hébergement. De ce fait, la trêve hivernale a été étendue jusqu'en mai pour les années 2020 et 2021, dans le but de préserver la situation des locataires. En contrepartie, les bailleurs privés qui dépendent de leur revenu locatif ont bénéficié du ré-abondement au niveau national du programme d'indemnisation des bailleurs.