

SERVICE DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES

SECTEUR

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

6, rue Balatchano
06300 Nice
Tél. 04 93 80 88 10
asll@fondationdenice.org



FONDATION DE NICE
Patronage Saint-Pierre Actes
RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE



REFUSER LA FATALITÉ DE L'EXCLUSION



En 2020, la Fondation de Nice Patronage Saint-Pierre Actes poursuit son action en faveur des plus démunis, en apportant des réponses aux situations de précarité et d'exclusion, selon des valeurs et des principes qui privilégient la dignité, le respect, la solidarité, les droits et les responsabilités de chaque personne accompagnée, la lutte contre les discriminations.

Nos engagements ont pour but de changer les représentations sur la pauvreté, d'expérimenter des pratiques et des actions sociales innovantes, de mettre la personne en situation de choisir librement son chemin de vie. Il s'agit de développer le pouvoir d'action et de décision des personnes accompagnées.

Grâce à l'action de nos 382 collaborateur·rice·s répartis sur 26 sites sur tout le département des Alpes-Maritimes, à un budget de fonctionnement de 23,7 millions d'euros, la Fondation a accompagné 10717 personnes en 2020 et gère 387 logements dans lesquels sont hébergés les publics.

Nos interventions se déclinent dans trois secteurs d'activités

Le secteur Accompagnement social et médico-social se consacre aux publics les plus vulnérables et à la lutte contre la grande pauvreté.

SECTEUR 1

Accompagnement social et médico-social

Ses actions s'articulent autour des missions suivantes :

- Héberger et mettre à l'abri (Chrs, halte de nuit Bruno Dubouloz, Act)
- Orienter et/ou maintenir dans le logement (Asll, équipe mobile prévention des expulsions)
- Héberger et accompagner les personnes en demande d'asile (Cada, Huda)
- Aider à l'insertion les personnes bénéficiaires de la protection internationale
- Proposer un soutien individualisé aux personnes vivant avec des addictions (Caarud, Csapa)

En 2020, il s'est structuré autour de trois domaines d'activités stratégiques :

- Santé/addictions • Hébergement/logement • Asile/insertion

Le secteur Accès à l'emploi repose sur le principe de "l'emploi d'abord", selon lequel toute personne a en elle les ressources pour travailler, la reprise d'une activité représentant le meilleur moyen d'accéder à l'autonomie.

SECTEUR 2

Accès à l'emploi

Ses actions s'articulent autour des missions suivantes :

- Mettre en situation de travail (atelier d'adaptation à la vie active, ressourcerie Actes Ressources, chantier d'insertion dans la vente, entreprise d'insertion dans le second œuvre du bâtiment)
- Lutter contre la précarité énergétique (éco-énergie)
- Accompagner vers l'emploi particulièrement les allocataires du Rsa (Flash emploi, Appui intensif emploi, Dynamique emploi seniors, Plateforme emploi)
- Créer un réseau d'entreprises dans le but de mettre en relation offres et demandes d'emploi (Cap entreprise, service Entreprise +)
- Définir un projet professionnel pour des personnes en situation de handicap (Centre de pré-orientation)
- Favoriser la mobilité grâce à notre auto-école sociale et la mise à disposition de véhicules

En 2021, il s'est structuré autour de trois domaines d'activités stratégiques :

- La relation entreprises • La mise en situation de travail • L'accompagnement vers l'emploi



Le secteur Enfance-Jeunesse-Familles rassemble divers établissements de la protection de l'enfance et de la jeunesse. Il apporte un soutien matériel, éducatif et psychologique aux enfants, adolescent·e·s, jeunes majeur·e·s confié·e·s notamment par l'aide sociale à l'enfance ainsi qu'aux familles.

SECTEUR 3

Enfance-Jeunesse-Familles

Ses actions s'articulent autour des missions suivantes :

- Héberger, accompagner des enfants, des adolescents et des jeunes majeurs et les guider vers l'autonomie (maison d'enfants à caractère social)
- Assurer la mise à l'abri et l'insertion sociale et professionnelle de jeunes (16 à 25 ans), en grande précarité (plateforme de services aux jeunes)
- Apporter un soutien matériel et éducatif aux enfants et leurs familles (Aed, Pad)
- Représenter et accompagner les mineurs victimes en justice (service Actes-Pélican)
- Maintenir les liens familiaux malgré l'incarcération

En 2021, il s'est structuré autour de deux domaines d'activités stratégiques :

- L'enfance • La jeunesse afin de rendre plus lisible une logique de parcours.

Le siège social

Le siège social complète les interventions de ces directions opérationnelles par des fonctions support :

- La direction des ressources humaines
- La direction administrative et financière
- La direction immobilière

qui apportent un soutien technique et garantissent le respect des réglementations liées notamment à l'emploi de fonds publics.

Cette dynamique d'ensemble s'inscrit en cohérence des deux orientations stratégiques de la Fondation

1 – Le développement du pouvoir d'agir dans le but de

- **Renforcer le pouvoir d'action et de décision** des personnes accompagnées, mineures et majeures, en vue de les rendre davantage acteurs de leur parcours, autonomes et leur permettre d'influencer positivement le cours de leur vie
- **Réinventer l'identité managériale** de la Fondation en aménageant le système pyramidal actuel et mettre en œuvre l'évaluation à 360°, c'est-à-dire travailler sur les compétences de chaque salarié·e en faisant intervenir toutes les parties prenantes qui ont un lien, direct ou indirect, en amont ou en aval, avec lui
- **Favoriser des comportements responsables** (consom'acteurs, éco citoyens...) au niveau des salarié·e·s et des personnes accompagnées

2 – L'innovation sociale afin de

- **Poursuivre et intensifier la fonction recherche et développement** de la cellule Projets pour continuer à innover dans les pratiques sociales et dans les actions à mener au profit des publics les plus vulnérables
- **Rechercher des financements privés, des coopérations, des montages** favorisant l'expérimentation, l'initiative dans le but de réduire toute forme de précarité et d'exclusion

Les grandes réalisations 2020

Le fait marquant de l'année 2020 fut la gestion d'une crise inédite engendrée par l'épidémie du Covid-19 qui a été révélateur de cohésion et facteur de créativité.

Passé l'effet de sidération, nous avons organisé la poursuite de l'activité grâce à des équipements de protection en stock, la cohésion des équipes de cadres et l'engagement de tous nos professionnels. L'activité des services fut dégradée, adaptée mais continue pour permettre aux publics accompagnés de continuer à trouver des lieux de mise à l'abri, d'écoute et de soutien.

Au niveau de l'organisation, dès le mois de juin, nous avons engagé la transformation de la direction de l'immobilier qui a intégré la direction technique pour nous doter d'une expertise accrue en matière de captation de logements, de gestion locative et de suivi de travaux.

Les secteurs ont également poursuivi leurs réorganisations pour donner plus de lisibilité à nos interventions autour de domaines d'activités stratégiques.

De nouvelles actions et expérimentations ont vu le jour malgré le contexte et nous avons été retenus par nos partenaires financeurs sur l'accompagnement global des réfugiés (plan national d'investissement dans les compétences), un accès direct de la rue au logement pour des Sdf (financement Ddcs), des ambassadeurs écogestes pour lutter contre la précarité énergétique (Département), l'accompagnement des 16-18 ans par la plateforme de services aux jeunes, l'équipe mobile emploi (crédits du plan pauvreté)...

La catastrophe climatique de l'automne a également frappé nos familles de migrants installées dans la vallée de la Roya et a nécessité des interventions urgentes et croisées de notre service Migrants et de la direction de l'immobilier pour sécuriser les relogements.

Cette dynamique et ce développement continu, malgré une année sombre à bien des égards, sont un signe fort de la vitalité de notre Fondation grâce à l'engagement et l'inventivité de chacun et chacune de ses salariés.

Les perspectives 2021

- La création d'un poste de responsable de communication et levée de fonds doit permettre le développement d'une nouvelle stratégie pour accroître la notoriété de la Fondation et lui permettre de financer de nouveaux projets avec des fonds privés, du mécénat.
- Nous poursuivons nos travaux liés à la réorganisation hiérarchique avec la création de domaines d'activités stratégiques induisant de mieux préciser les missions à chaque étage de la ligne managériale, en poursuivant la logique de fonctionnement en intelligence collective.
- 2021 sera l'année de diffusion et d'appropriation de notre charte du développement du pouvoir d'agir coconstruite sur un mode participatif. Dans cette logique, un guide de pratiques à l'usage d'habiter a été réalisé par un groupe de salariés représentatif.
- Nous engagerons également une réflexion pour renforcer l'attractivité de nos métiers et diversifier nos profils face à l'arrivée de nouvelles générations avec de nouvelles attentes, l'intégration de nouveaux métiers comme les travailleurs pairs que nous souhaitons promouvoir dans tous les secteurs.
- L'évolution de nos pratiques professionnelles avec le numérique, l'aller-vers s'enrichira de nouvelles méthodes d'intervention comme la multiréférence, le rétablissement, l'accompagnement individualisé à l'emploi (*Individual Placement and Support*), qui placent le rêve comme point de départ d'un projet de vie.

Quoi de plus motivant que redonner espoir dans cette période d'incertitude ?
Ce sera notre projet commun pour 2021.

SOMMAIRE

INTRODUCTION

I - LE DOMAINE D'ACTIVITE	2
II - LE PROJET DU SPEL	3
1) Cadre de l'intervention.....	3
2) Objectifs généraux.....	3
3) Saisine du dispositif	3
4) Mode d'interventions.....	4
5) L'équipe	5
6) L'évaluation	5
III – L'ACTIVITE DU SERVICE.....	5
IV – PRESENTATION DU DISPOSITIF ET DE LA METHODE D'INTERVENTION	16
1) Missions générales.....	16
2) Interventions de l'équipe.....	17
3) Réflexion concernant les postures professionnelles	18
4) Ressentis des usagers	19
5) Résultats de notre action	20
6) Les limites de notre intervention	22
7) Deux exemples d'intervention	23

Introduction

Le service de prévention des expulsions locative a été créé à la fin de l'année 2019. Il a vu le jour effectivement début février après le recrutement des trois salariés qui composent l'équipe. Comme chacun le sait, quelques semaines plus tard le confinement était mis en place. Pour autant, même si l'activité s'est fortement réduite, l'équipe, malgré les importantes contraintes, a gardé contact avec les personnes. Elle a même élargi sa mission en apportant des aides alimentaires via l'épicerie solidaire de la Fondation à des personnes en grandes difficultés.

C'est donc à partir du mois de mai que l'activité a pu reprendre et ce, de manière intense. En effet, ce sont 78 situations qui ont été traitées sur moins de 10 mois.

Le service a dès le départ pris des options de travail novatrices, travail en multi-référence, équipe pluri professionnelle, inclusion d'un travailleur pair. Cette mise en place sera largement exposée dans ce rapport. D'emblée, nous pouvons mesurer positivement les apports de ces nouvelles pratiques pour les salariés comme pour les personnes accompagnées.

La stratégie de « l'aller vers » a permis de rencontrer 98% des personnes. Surprises de cette approche, elles ont largement plébiscité notre intervention. Les témoignages encourageants ne manquent pas et nous ont rapidement conforté sur l'efficacité des choix opérés concernant nos modes d'interventions.

Il nous paraît également important de souligner le travail fait avec les services de la DDCS qui nous ont accompagné efficacement dans cette construction. Les échanges de proximité et les points réguliers ont permis de traiter les situations avec une réactivité certaine. Nous avons pu répondre par ce dialogue à la diversité des situations rencontrées, nous adapter réciproquement à des nouvelles réponses évitant la rue à des personnes.

Enfin, il faut remarquer l'engagement de l'équipe dans cette construction. Un investissement qu'il faut souligner, une créativité dans le développement du projet et dans les solutions concrètes visant à la résolution des problématiques. Nous continuerons en 2021 de construire ce nouveau savoir-faire. L'essaimage de l'action sur l'ouest du département est un nouveau challenge à relever, mais à partir d'une expérience certes récente mais solide à bien des égards.

Le rapport qui suit est un premier travail de formalisation de l'action. Il sera renforcé en 2021 par l'écriture d'un projet de service plus élaboré au regard des expériences acquises. Inscrit dans le domaine d'activité Hébergement/logement, le SPEL vient enrichir nos dispositifs dans le champ des actions limitant le recours au dispositif d'hébergement que sont l'ASLL et l'éventuel projet FNAVDL.

I) LE DOMAINE D'ACTIVITE HEBERGEMENT/LOGEMENT

Le SPEL s'inscrit dans le domaine d'activité logement/hébergement du secteur social et médico-social de la Fondation de Nice ; son action se décline dans les actions secondaires du DA.

Tableau récapitulatif des actions du domaine d'activité Logement/ Hébergement 2021/2022

Le domaine d'activité se définit par une capacité d'intervention auprès des personnes qui rencontrent des difficultés liées au logement. Il développe des actions de prévention, d'accompagnement et d'hébergement dans le cadre du projet de la Fondation de Nice et du secteur social et médico-social.

Niveau d'intervention	Objectifs	Publics	Dispositifs	Saisine des dispositifs	Modalités d'actions	Durée de l'action	Nbrs de places
Dispositif d'actions primaires (situations préoccupantes)	Prévenir précocement les risques avant toutes formes d'aggravations. Maintenir dans le logement	Ménages ou personnes isolées majeurs, locataires de leurs logements	Service de prévention et d'accompagnement vers et dans le logement	Bailleurs sociaux	Equipe mobile. Intervention dans les domiciles. Accompagnement de courte durée visant à la mobilisation du droit commun	De 1 à 8 mois maximum	(80)
Dispositif d'actions secondaires (Situations préoccupantes, interventions à toutes les phases contentieuses).	Accompagner Orienter. Maintenir dans le logement ou relogement. Accent mis sur les réponses rapides	Ménages ou personnes isolées majeurs, locataires de leurs logements	Service de prévention des expulsions (SPEL). Accompagnement lié au logement (ASLL)	Etat/DDCS via la CCAPEX et le pôle logement Métropole NCA/CASA Métropole NCA FSL pour l'ASLL	Principes d'actions basés sur « l'Aller vers » Primauté des visites à domicile	De 1 à 9 mois Maximum De 4 à 8 mois Maximum	100 (100) 200
Dispositif d'actions tertiaires (Situations très dégradées, nécessitant une intervention globale)	Héberger, Abriter Accompagner, Orienter. Reloger. Aider à accéder ou à recouvrer une autonomie personnelle et sociale.	Ménages ou personnes isolées majeurs connaissant de graves difficultés.	Centre d'hébergement et de réinsertion social (CHRS) Halte de nuit	Etat/DDCS Via le SIAO Etat/Ville de Nice	Accompagnement global. Principe de la multi référence et du rétablissement. Principe de l'inconditionnalité	Pas de durée réglementaire Pas de durée réglementaire	270 30

Nous avons fait le choix de représenter le domaine d'activité à partir de niveau d'intervention. Cette échelle communément employée dans le domaine sanitaire permet de représenter la cohérence du domaine.

II°- LE PROJET DU SPEL

Malgré les dispositifs existants (CCAPEX. Commission de coordination des actions de prévention des expulsions), un grand nombre de ménages dans le département sont en situation prononcée de jugement visant à leur expulsion. Ces ménages, souvent dépassés par la situation, tentent de se rendre invisibles, s'enfermant dans un déni, n'ouvrant plus leur courrier et n'étant plus au contact des services sociaux.

L'expulsion effectuée, les personnes n'ont d'autres choix que de se tourner vers les dispositifs d'hébergements (PAU, CHR, ...). Ces dispositifs déjà engorgés ne peuvent répondre aux demandes et le coût de prise en charge sur la durée est nettement supérieur aux dettes qui ont conduit à la mesure d'expulsion. Ce dispositif propose donc une action post-jugement afin que ces familles évitent la rue et donc une situation encore aggravée.

1) Cadre de l'intervention

Ce dispositif s'inscrit dans le plan 2018-2022 "Pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme".

2) Objectifs généraux

Elaborer avec les personnes un diagnostic et des préconisations concertés sur la situation permettant de :

- Mobiliser ou remobiliser les ménages, grâce à l'intervention des travailleurs sociaux pour rechercher des solutions à l'apurement de la dette.
- Favoriser la mobilisation des dispositifs existants qui contribuent à aider les ménages à résorber leurs dettes.
- Rechercher des solutions adaptées pour un relogement. Trouver des solutions alternatives à l'expulsion.
- Proposer une action volontariste sur l'accès à l'emploi¹.
- Agir à partir du commandement de quitter les lieux. Former une demande de délai auprès du juge si nécessaire.

3) Saisine du dispositif

Le dispositif est mobilisé dès que les services de l'Etat sont informés de la situation à travers le SIAO qui assure la coordination des actions. Toutes situations signalées font l'objet d'un rapprochement auprès des personnes visant à l'élaboration d'un diagnostic rapide et de préconisations. Le territoire d'intervention est la Métropole de Nice et éventuellement, selon les besoins, aussi le territoire de la CASA.

¹ L'accès à l'emploi est travaillé à partir de propositions d'offres d'emploi faites aux ménages sans présupposer de leur capacité ou non à tenir un poste de travail. C'est sur la base de ces offres d'emploi que nous avons créé la demande et mis en exergue les compétences et limites de chacun. L'équipe peut également faire appel aux actions proposées par les services du secteur « Accès à l'emploi » de la Fondation de Nice. L'un des objectifs est de permettre la rencontre avec un employeur potentiel, partant du principe que seul la rencontre peut permettre le choix.

4) Modes d'interventions

L'enjeu principal de notre dispositif tiens en notre capacité à entrer en contact avec des publics souvent réfractaires à une intervention sociale comme expliqué ci-dessus. Comment faire pour qu'ils acceptent ne serait-ce que de nous ouvrir leur porte ?

Afin de répondre à cette situation, nous nous sommes appuyés sur le savoir expérientiel d'un travailleur pair membre à part entière de l'équipe. Nous avons présupposé que celui-ci, ayant été lui-même confronté à une expulsion, pouvait nous apporter des pistes et réponses pour réussir à entrer en relation avec des ménages en situation d'expulsion. Pour la suite de notre intervention, son savoir, tiré de son expérience de vie, serait un apport précieux et complémentaire des savoirs faire des autres membres de l'équipe.

L'équipe a agi sur le principe de "L'aller vers". Le diagnostic et l'accompagnement ont été basés sur le concept de l'action « Hors les murs ». Dans cet objectif, les entretiens au bureau ont été l'exception. Les horaires de travail se sont adaptés à la situation des personnes.

Pour les ménages concernés, l'objectif préalable est de "reprenre pied" face à une situation difficile et complexe. Pour chaque ménage, un intervenant assure avec les personnes la coordination de l'accompagnement et non la référence. Il a une fonction de préparation, de consultation, de négociation, de liaison et de médiation. Nous appliquons ici le principe de la multi référence².

L'efficacité de l'action repose donc sur l'adhésion du public (c'est l'enjeu premier) mais également sur la prise de conscience de leur situation et donc la nécessité d'agir. Ainsi, nos interventions ont une fréquence soutenue et ne peuvent qu'être de courte durée.

Concrètement, à partir de la saisine du dispositif, l'équipe a un mois pour réaliser le diagnostic sur la situation et élaborer des préconisations adaptées : orientation sur un dispositif existant, accompagnement par notre équipe, aucun accompagnement si le ménage ne souhaite pas de soutien. Si le ménage n'adhère pas aux préconisations à l'issue du diagnostic, la DDCS en est informée et la procédure suit son cours

Si un accompagnement se met en place, celui-ci est effectif sur les quatre mois suivants, le tout renouvelable une fois soit une durée maximum d'accompagnement de huit mois post diagnostic.

En début d'accompagnement nos interventions sont extrêmement rapprochées (2 fois par semaine) avec des actions concrètes à réaliser (objectifs) entre deux rencontres. Notre objectif est ici de mettre ou remettre en action les ménages pour engager un processus.

² Ce principe, comme celui de l'aller-vers se retrouve au cœur du dispositif un chez soi d'abord et donne d'excellents résultats. Après 3 mois de mise en œuvre, il est projeté d'envoyer l'ensemble de l'équipe à Lille en formation in situ dans le dispositif un chez soi d'abord.

L'accompagnement que nous proposons aborde l'ensemble des thématiques en parallèle : logement, emploi, administratif, médiation et santé si besoin.

Au cas où l'adhésion du ménage devrait être remise en cause en cours d'accompagnement, celui-ci peut s'interrompre à tout moment et le DDCS en est informée.

Il est à noter que l'efficacité de l'action repose également sur le développement de partenariats importants avec l'ensemble des acteurs de l'action sociale, du logement et de l'emploi. Cet axe est essentiel pour l'équipe afin de mobiliser les intervenants le plus rapidement possible.

5) L'équipe

Incluse dans l'unité Hébergement /logement de la Fondation de Nice³, l'équipe est composée de 3,5 ETP :

- 1,5 ETP travailleur social (1 au lancement du dispositif) : savoir-faire en termes d'accès au logement avec comme postulat l'accès au logement n'a pas besoin de conditions spécifiques.
- 1 ETP Conseiller d'Insertion Professionnelle (CIP) : savoir-faire en termes d'accès à l'emploi avec comme postulat de départ « toute personne qui le souhaite, a la capacité de travailler », sans présupposer d'éventuels « freins » à l'emploi
- 1 ETP travailleur pair : savoir-faire expérimentiels tirés d'une expérience de vie

Elle est organisée et animée par l'équipe d'encadrement du domaine d'activité. Des locaux spécifiques ont été trouvés et regroupés avec le dispositif de l'ASLL. Un temps de psychologue va être mis à disposition par le CHRS et sera dédié à l'élaboration des diagnostics et au soutien de l'équipe.

Au regard du mode d'intervention, un temps de coordination quotidien est instauré pour la bonne cohérence des actions des uns et des autres. En termes de moyens, les professionnels sont être dotés de l'ensemble des outils permettant de travailler directement dans les logements (ordinateur portable et smartphone). Le dossier des personnes est géré à partir du Logiciel NEMO.

6) L'évaluation

L'objectif est de réaliser une centaine de diagnostics par an. Cette action se situant dans le cadre des actions Hors les murs, elle représenterait un temps minimum d'intervention consacré à chaque situation de 4 heures hebdomadaires. Il convient de prévoir également 4h de coordination par semaine (de type flash tous les matins avant le déploiement), 3 heures de réunion d'équipe, 3 heures de travail de partenariat et 3 heures de rédaction.

L'évaluation est faite à partir d'un rapport d'activité biennuel dans le cadre d'un COPIL composé de l'autorité de tarification, du SIAO, de l'organisme gestionnaire. Pendant la montée en charge du dispositif, un lien étroit a été entretenu avec la DDCS pour ajuster si besoin le dispositif et résoudre les

³ Unité qui comprend le CHRS, la Halte de nuit et l'ASLL.

problématiques éventuelles. Comme pour tous les autres services du domaine d'activité, un tableau de reporting est renseigné mensuellement et transmis à la direction.

III - L'ACTIVITE DU SERVICE EN CHIFFRES 2020

Mesures DDCS

Mesures	DDCS
Evaluation (1 mois)	78
1^{er} Accompagnement (1 à 5 mois)	59
2nd Accompagnement (5 à 9 mois)	18
En cours au 31/12	34

Stade de la procédure à l'entrée dans le dispositif

Expulsion	Nombre	Pourcentage
Commandement de payer	8	10%
Assignation	7	9%
Jugement d'expulsion	5	7%
Commandement de quitter les lieux	1	1%
Réquisition de la force publique	50	64%
Accord du concours de la force publique	7	9%
TOTAL	78	100%

Motif d'expulsion à l'entrée dans le dispositif

Expulsion	Nombre	Pourcentage
Dettes locatives	71	91%
Troubles de voisinage	2	2.5%
Congés pour vente	3	4%
Non respect du règlement	0	0%
Occupant sans droit ni titre	2	2.5%
TOTAL	78	100%

Commentaire : Le montant de la dette moyenne s'élève à 12 635€. Le montant le plus faible est de 1 241€ et le montant le plus élevé est de 56 000€. 49 ont une dette inférieure à 15 000€.

- 29 ont une dette inférieure à 10 000€
- 28 ont une dette comprise entre 10 000€ et 20 000€
- 10 ont une dette supérieure à 20 000€
- 11 situations dont nous n'avons pas la valeur de leur dette

Situations familiales à l'entrée dans le dispositif

Situation familiale	Nombre	Pourcentage
Couple avec enfant(s)	11	14%
Couple sans enfant	0	0%
Personne isolée avec enfant(s)	22	28%
Personne isolée sans enfant	45	58%
TOTAL	78	100%

Commentaire : Les personnes isolées sans enfants sont largement représentées

Tranches d'âges

Tranches d'âges	Nombre	Pourcentage
18 à 25 ans	0	0%
26 à 39 ans	12	15%
40 à 59 ans	39	50%
Plus de 60 ans	27	35%
TOTAL	78	100%

Commentaire : La tranche des - de 60 ans est majoritaire et montre l'importance d'un travail de reprise d'activité toutefois les plus de 60 ans représentent 33 % du total.

Logements à l'entrée

Type de logement	Nombre	Pourcentage
Locataire Parc Privé	63	81%
Locataire Parc Public	12	16%
Hôtel meublé	2	2%
Autre	1	1%
TOTAL	78	100%

Commentaire : 81 % sont dans le parc privé

Natures des ressources à l'entrée

Pour chaque ménage (personne ou couple), peut avoir un cumul de ressources.

Ressources	Nombre
AAH	13
Prime d'activité	1
Indemnités de chômage	12
Indemnités journalières	3
Prestations familiales	3
Invalidité	1
Retraite	15
RSA	16
Salaire	9
Aucune ressource	5
Non communiqué	4

Situation professionnelle à l'entrée

Situation	Nombre	Pourcentage
CDI	3	4%
CDD – de 6 mois	1	1%
CDD + de 6 mois	0	0%
Auto Entrepreneur	3	4%
Intérim	4	5%
Vacataire	0	0%
Emploi Aide	0	0%
En formation	1	1%
Invalidité	0	0%
Arrêt maladie	3	4%
Retraite	14	18%
Sans emploi	46	59%
Autre	0	0%
Non communiqué	3	4%
TOTAL	78	100%

Logement à la sortie

(Chiffres sur 44 situations sorties dans l'année)

Type de logement	Nombre	Pourcentage
Même logement qu'à l'entrée	26	59%
Relogement Parc Privé	3	7%
Relogement Parc Public	4	9%
Hébergé chez un tiers	5	11%
CHRS	3	7%
IML	1	2%
Décédé	2	5%
Autre	0	0%
TOTAL	44	100%

Natures des ressources à la sortie

(Chiffres sur 44 situations sorties dans l'année)

Pour chaque ménage (personne ou couple), peut avoir un cumul de ressources.

Ressources	Nombre
AAH	8
Prime d'activité	2
Indemnités de chômage	8
Indemnités journalières	0
Prestations familiales	3
Invalité	1
Retraite	3
RSA	6
Salaire	12
Aucune ressource	3
Non communiqué	4

Situation professionnelle à la sortie

(Chiffres sur 44 situations sorties dans l'année)

Situation	Nombre	Pourcentage
CDI	5	11.3%
CDD – de 6 mois	3	7%
CDD + de 6 mois	1	2.3%
Auto Entrepreneur	1	2.3%
Intérim	1	2.3%
Vacataire	0	0%
Emploi Aide	0	0%
En formation	1	2.3%
Invalidité	0	0%
Arrêt maladie	1	2.3%
Retraite	3	7%
Sans emploi	23	52%
Autre	1	2.3%
Non communiqué	4	9%
TOTAL	44	100%

Expulsions à la sortie

(Chiffres sur 44 situations sorties dans l'année)

Expulsion	Nombre
Procédure en cours	25
Plus de procédure	18
Non communiqué	1

Dettes à la sortie

(Chiffre sur 44 situations sorties dans l'année)

Dettes	Nombre	Pourcentage
Dettes locatives diminution	7	16%
Dettes locatives stagnation	8	18%
Dettes locatives augmentation	25	57%
Plus de dettes	3	7%
Non communiqué	1	2%
TOTAL	44	100%

Actions menées pendant l'accompagnement

(Actes bénéficiaires sur les 44 sortants)

OBJECTIFS	Nombre
Gestion de la dette locative	
* Avec plan d'apurement de la dette	4
* Avec abandon partiel de la dette par le propriétaire	2
* Avec abandon total de la dette par le propriétaire	2
* Dossier de surendettement	5
* Demande aide financière (FSL,...)	1
Démarche relogement	
* Demande de logement social	14
* Demande SIAO	11
* Cap logement	0
* Demande DAHO / DALO	5
* Demande ADOMA	2
* Recherche logement parc privé	11
* Courrier à la mairie	4
* Sollicitation contingent préfectoral	7
* Dossier foyer jeunes travailleurs	0
Médiation	
* Contact avec le propriétaire	20
* Contact avec l'agence immobilière	16
* Contact avec l'huissier	22
* Contact avec l'avocat du propriétaire	6
* Maintien dans les lieux acté	1
Accompagnement administratif et budgétaire	
Reprise du paiement du loyer total ou partiel	12
Travail sur le budget et les dépenses	3
Aide aux démarches administratives	12
Demande de MASP	0
Demande d'ASLL	1
Demande AEB	1
Demande de mesure de protection	0
Signalement procureur	0
Ouverture des droits : Retraite	0
Ouverture des droits : CPAM	2
Ouverture des droits : CMU-C	10
Ouverture des droits : Pole Emploi	3
Ouverture des droits : AAH	1
Ouverture des droits : Prime d'activité	3
Ouverture des droits : RSA	3
Ouverture des droits : Allocation logement	4
Rappel APL	3
Ouverture des droits : Autres	1

Epicerie solidaire	3
Emploi	
* CV	9
* Lettre de motivation	8
* Inscription sur les sites de recherche d'emploi	10
* CPF	5
* Techniques de recherche d'emploi	15
* Emploi store	6
* AVAA	3
Partenariat	
* MSD ou CCAS	27
* Administrations (CAF, CPAM,...)	6
* Pole Emploi, Galice, Reflet,...	5
* Partenaires santé (hôpital, CMP,...)	3
* Mandataire judiciaire	5
* Autres	2
Exceptions	
Autres : Demande JEX	1

ACTES USAGERS

Actes	Nombre
VISITES A DOMICILE	344
ENTRETIENS A L'EXTERIEUR	446
ENTRETIENS AU BUREAU	168
DEMARCHES SANS LE BENEFICIAIRE	425

IV Présentation du dispositif et méthodologie

1. Mission générale :

Accompagner des personnes en situation de procédure d'expulsion locative, quel que soit le stade de la procédure et trouver avec elles des solutions visant à éviter l'expulsion. Nous avons été missionnés pour effectuer 100 évaluations sur une année. Le principe est de rendre une évaluation sur le premier mois et ensuite de proposer, en fonction des situations, un accompagnement de 4 mois, renouvelable une fois.

C'est le service logement de la DDCS qui choisit les dossiers qu'elle oriente vers notre service et c'est à elle que nous rendons nos évaluations et préconisations de travail.

La première prise de contact se fait toujours par courrier. Ce courrier a été réfléchi en équipe. Le travailleur pair nous a beaucoup éclairé sur le contenu de ce courrier en mettant en avant ce qui pouvait faire peur et ce qui pouvait être facilitateur de contact. Nous avons voulu ce courrier, succinct mais clairement compréhensible pour les personnes qui le recevraient.

Ensuite, soit le bénéficiaire revient vers nous dans la semaine, soit si nous n'avons pas de retour, nous cherchons à rentrer en contact avec lui, soit par téléphone si nous avons un numéro, soit lors d'une visite à domicile, soit les deux.

Pour les premières rencontres (le temps de l'évaluation), nous avons fait le choix d'être en binôme afin de pouvoir avoir un regard croisé sur les situations. La majorité des rencontres se sont fait dans les logements des personnes. Nous estimons que 3 rendez-vous permettent d'avoir un regard suffisant pour rendre une première évaluation à la DDCS.

Lors des premiers rendez-vous, nous abordons notre cadre d'intervention et nos missions. Nous recueillons les éléments qui permettent une compréhension globale de la situation : la composition familiale, l'état de la procédure, leurs revenus, l'état d'endettement, la situation vis-à-vis de l'emploi, les droits sociaux ouverts ou pas, leurs revenus, les documents relatifs au logement (bail, quittance de loyers), les relations avec le propriétaire...

Conscients que nous sommes là pour un temps court, nous mobilisons très rapidement la personne sur des démarches à accomplir pour faire avancer la situation. Nous insistons beaucoup sur cette notion de « temps court » et sur la mobilisation que nous attendons de leur part. Nous voulons que les gens nous perçoivent comme une opportunité qu'ils peuvent saisir avant que l'expulsion soit mise en acte.

Dès le départ, notre objectif a été de créer un service novateur, de tenter des choses. Nous avons dû être créatifs et sortir des prises de contact traditionnelles pour rentrer en contact avec les personnes. A titre d'exemple, nous pouvons investiguer dans les immeubles pour trouver les logements (vérifier si la boîte aux lettres est pleine, si les compteurs d'électricité tournent, si les voisins ont vu la personne, laisser des mots dans la boîte aux lettres, sous la porte...)

Nous avons fait le choix d'orienter nos actions sur le principe de l'aller vers. Nous considérons que notre travail est d'aller rencontrer les personnes, quels que soient les freins. Parfois les personnes n'ont pas envie, n'ont pas d'attente, ou même refusent de nous voir, malgré tout nous mettons en œuvre des choses pour les rencontrer et les convaincre du bienfondé de notre intervention. Ainsi, nous

n'hésitons pas à persévérer pour aboutir à une rencontre, et à relancer les gens lorsque nous n'avons plus de nouvelles.

Nous pouvons aussi proposer des rendez-vous dans la rue, dans les cafés, dans des espaces de co-working, voire même sur le lieu où un usager fait la manche... Nous accompagnons physiquement les gens sur des démarches extérieures : par exemple nous facilitons leur déménagement, nous les accompagnons auprès de l'agence immobilière pour rendre les clés, nous organisons la remise des clés avec l'huissier, nous avons même pu aller chercher une dame chez elle à Roquebrune-Cap-Martin pour l'emmener visiter un CHRS à l'autre bout du département.

2. L'intervention en équipe pluridisciplinaire

Notre modalité d'intervention, à 3, sans référence unique fait que nous sommes amenés à beaucoup solliciter les gens. Nous sommes conscients que la manière que nous avons, de faire « intrusion » dans la vie des personnes, peut être déstabilisante. Confronter les gens à leur réalité peut être « brutal » pour certaines personnes, mais nous constatons que cela permet de remettre en marche des gens qui avaient un peu baissé les bras et qui avaient même abandonné. Les personnes que nous accompagnons sont souvent enfermées dans des mécanismes de défense (dénier, évitement, report). Notre intervention a pour but de faire tomber leurs défenses et les confronter à la réalité pour les remettre « debout », acteurs de leur propre vie.

L'expertise du travailleur pair nous a permis de comprendre que les personnes en situation d'expulsion pouvaient s'enfermer dans une non-réalité, construisant une autre vision de leur situation, la justifiant, la comprenant, l'expliquant et vivant avec. C'est le seul support qu'ait trouvé la personne pour continuer, pour ne pas s'effondrer.

Un des présupposés de départ était que nous allions rencontrer des personnes qui ne s'étaient pas présentées aux audiences, aux enquêtes sociales, aux services de Police. Toutefois, dans la réalité, nous constatons que les bénéficiaires sont souvent déjà connus ou suivis par plusieurs personnes (MSD, CCAS, Référent RSA, mandataire judiciaire...). Notre position dans ce cas est très claire, nous ne nous substituons pas aux intervenants déjà présents, nous intervenons en coordinateur de parcours. Nous mobilisons les acteurs déjà existants et tentons de lever les freins qui font que la situation « stagne ». Nous constatons que souvent, le référent présent intervient autour d'une problématique particulière (l'emploi, l'endettement) et peut avoir une vision parcellaire de la situation. La plus-value de notre service est d'intervenir justement sur tous les volets de la situation afin d'en avoir une compréhension la plus juste possible.

En effet, notre service est composé de professionnels issus de formations différentes. Nous faisons le choix d'intervenir sur le modèle de la multi référence auprès des bénéficiaires, malgré tout nous conservons des sensibilités différentes et des champs de compétences diverses. Cela nous permet de partager nos ressentis et nos impressions, qui ne sont pas forcément les mêmes. Cela nous permet aussi de passer outre certains ressentis, et de creuser des éléments qui n'avaient pas été soulevés, voire même de trouver des solutions qui n'avaient pas été envisagées.

Ainsi chaque membre de l'équipe peut intervenir de manière indifférenciée et indistincte auprès des personnes accompagnées. Sur certains points précis les membres de l'équipe font valoir leur spécificité et leur compétence.

Nous mesurons aussi tout l'intérêt de la pluridisciplinarité car nous constatons que les gens peuvent avoir un interlocuteur privilégié en fonction de leur besoin ou de leur ressenti. Cela facilite le contact et la confiance au départ. Toutefois, nous serons vigilants au long de l'accompagnement à être tous en contact avec les personnes accompagnées afin de ne pas créer de surinvestissement, voire de transfert « unique » et afin de rester dans un accompagnement global et polyvalent.

3. Réflexion concernant les postures professionnelles et les rôles dans l'équipe

Au commencement du service, trois personnes ont été recrutées avec des expériences professionnelles et des diplômes différents. Or, nous avons été choisis tous les trois pour faire le même travail, puisque nous devons pouvoir répondre, même si un des membres de l'équipe est absent. Au départ nous avons fonctionné pour les premiers rendez-vous avec la présence de l'assistante sociale, qui avait déjà travaillé autour de la question des expulsions locatives. L'idée était toutefois que l'on soit tous en capacité de rendre un diagnostic. Nous nous sommes donc rendus compte au fil des mois que les connaissances d'un des membres de l'équipe devenaient celles du groupe, et que nous étions dans un phénomène d'acculturation qui nous enrichissait les uns les autres.

Aujourd'hui nous sommes tous en capacité de savoir ce qu'il faut avoir balisé lors des premiers rendez-vous, ce qu'il faut avoir recueilli comme données, pour pouvoir évaluer la situation.

Concernant la composition de l'équipe et la présence d'un travailleur pair dans l'équipe, nous nous sommes interrogés dès le départ sur l'appellation de « travailleur pair » et la présentation comme telle, auprès des bénéficiaires et des partenaires. En effet, cela nous semblait compliqué que notre collègue soit catalogué d'emblée par les choses personnelles qu'il avait vécues, et difficile aussi de devoir expliquer chaque fois ce qu'était un travailleur pair. Nous avons, d'un commun accord, décidé de choisir le terme de « consultant » pour qualifier son travail. D'une part, il avait été consultant dans sa vie professionnelle passée et ce terme lui parlait. D'autre part, il est apparu que ce terme pouvait aussi se rapporter au travail de médiation avec les agences immobilières, les bailleurs, les huissiers, les notaires et les avocats, tâches auxquelles il a été dédié et qu'il a choisies.

Nous constatons aujourd'hui que les questions liées à l'appellation de nos fonctions se posent à l'ensemble de l'équipe. Concernant le rôle et les missions de la Conseillère en Insertion Professionnelle, elle s'est rendue compte au bout de quelques mois que son travail n'était pas celui d'un CIP « classique » et que le travail d'accompagnement vers l'emploi n'était pas au centre de certaines situations. Ce n'est pas pour autant que la CIP n'intervient pas dans toutes les situations. En effet, si certaines personnes ont besoin d'être accompagnées, soutenues dans leur recherche d'emploi, nous accompagnons aussi des personnes retraitées ou bénéficiaires de mesure de protection dont le retour à l'emploi ne fait pas partie du projet de vie.

La conseillère en insertion professionnelle s'est rendue compte que de se présenter en tant que CIP était trop réducteur au vu du travail qu'elle accomplissait, et que le terme de « coordinateur de parcours » était plus révélateur pour elle.

Nous avons réalisé que pour certaines situations il pouvait être important de ponctuellement recevoir les personnes à trois. En effet parfois, nous partageons les mêmes constats et nous observons que les choses n'ont pas suffisamment évoluées, alors que le temps d'accompagnement aurait dû permettre

d'avancer. Quand on estime que les situations s'enlisent, recevoir les gens ensemble nous permet de faire le bilan avec la personne, de tenter de susciter un déclic.

Concernant l'organisation de travail, il nous semblerait plus fluide que le travail puisse être réparti de manière homogène sur l'ensemble de l'année, à hauteur de 10 dossiers par mois. Cela nous permettrait de prendre le temps de l'évaluation sans avoir trop de dossiers d'un coup. Nous savons que le fait d'avoir un nombre limité de personnes suivies nous permet d'être présents, de multiplier les rendez-vous que ce soit en présentiel ou par téléphone, de ne pas se limiter dans les contacts que nous avons avec les bénéficiaires. Cela nous permet de créer une relation privilégiée et de pouvoir être réactif à des demandes et d'aller vers les gens quitte à provoquer la rencontre.

Notre organisation : la multi-référence, nous impose un nombre limité de personnes à suivre en même temps, car le temps d'échange nécessaire entre nous et très important. Nous devons quotidiennement être dans l'échange autour des situations pour ne pas perdre d'informations, et pour être au fait des choses à accomplir.

Concernant la multi-référence, nous nous sommes rendu compte qu'elle nous permettait de continuer à avoir des regards croisés sur l'accompagnement que nous proposons aux personnes. Elle nous permet aussi d'intervenir sur nos champs de compétence plus spécifiques (le social, l'emploi, la négociation avec les bailleurs).

Elle permet aussi une meilleure continuité de services en cas d'absence d'un des membres de l'équipe. Comme nous intervenons tous les 3 sur toutes les situations, un de nous sera toujours en contact avec les bénéficiaires.

La multi-référence est aussi une manière de travailler plus « légère », plus rassurante et plus efficace pour les travailleurs sociaux. En effet, cela permet de partager la responsabilité, toutes les décisions sont concertées en équipe et les bénéficiaires profitent de ce « plus de temps » qu'on leur accorde.

4. Les ressentis des usagers, les retours de notre action

Nous ne savions pas quelle serait la réaction des personnes à notre courrier, or nous constatons que souvent les gens rappellent dès sa réception et nous accueillent de manière très positive. Quelques-uns sont inquiets et ont peur que l'on vienne acter l'expulsion, par l'explication de nos missions nous levons rapidement leurs craintes. La plus grande majorité sont heureux que l'on vienne « porter leur fardeau » avec eux, que l'on vienne chez eux, que l'on vienne leur apporter un peu d'espoir sur une situation qui leur semble inextricable.

Plusieurs usagers nous ont livrés leurs ressentis au sujet de notre démarche :

« Merci de votre appel et de votre soutien, ça fait du bien de se sentir écouté »

« Lorsque j'ai vu que vous êtes venus jusqu'à la porte de ma mère, je lui ai dit que c'était important qu'elle honore ses rendez-vous »

« C'est à moi de venir à votre bureau, déjà que vous venez m'aider, je peux au moins venir à votre bureau »

« Je n'attendais que ça qu'on vienne m'aider à solutionner ma situation »

« C'est énorme ce que vous avez fait pour moi. »

« Vous, vous êtes arrivés et en un mois vous avez résolu mes problèmes »

« Recevoir un courrier où il était noté que l'on pouvait m'aider, m'a fait énormément de bien car j'attendais depuis des mois que quelqu'un m'aide »

Un autre usager nous a livré que le fait que l'on vienne chez lui apportait beaucoup de réconfort et d'espoir. Isolé, son seul contact social quotidien était les distributions alimentaires de rue, auprès de qui il allait chercher à manger. Ce monsieur a pu nous appeler pendant le confinement pour nous faire part de ses envies suicidaires alors que les services de soin qui le prenaient en charge habituellement avaient cessé de fonctionner. Quelques semaines plus tard, alors qu'il était hospitalisé, il nous a envoyé une carte nous appelant « les 3 mousquetaires du logement » et en nous remerciant.

Certains bénéficiaires donnent nos coordonnées téléphoniques à leurs connaissances qui ont des problèmes d'expulsion. Comme les situations orientées doivent être validées par la DDCS, nous ne pouvons pas répondre à ces demandes. Cela montre toutefois le bouche à oreille qui a fonctionné autour de notre service, le besoin des gens d'être soutenus face à leurs problématiques d'expulsion et la satisfaction des personnes accompagnées.

Nos partenaires nous sollicitent régulièrement pour des bénéficiaires dont ils s'occupent et dont ils voudraient que nous évaluions les situations. Là aussi nous les invitons à se rapprocher du service orienteur.

Lors du premier rendez-vous, les gens ont besoin de se livrer, de raconter, de déposer leur vécu et leur ressenti, sans jugement. Les gens sont parfois confrontés à des personnes ou des institutions pour lesquelles ils expriment avoir l'impression qu'elles n'ont pas le temps de les écouter. Ils ont besoin de ce temps d'écoute. Cela nous avait semblé une valeur forte au début de notre action et nous sommes toujours convaincus que cela est important pour pouvoir amorcer un travail derrière.

5. Les résultats de notre action

Notre accompagnement a eu plusieurs impacts :

a) Au niveau de l'emploi :

Notre intervention a permis à des personnes de repartir vers une recherche d'emploi. Certains des bénéficiaires n'étaient même plus dans cette recherche active.

Certains ont retrouvé un emploi, alors même qu'ils n'avaient pas travaillé depuis plusieurs années. Le travail de partenariat que nous avons avec les ateliers d'adaptation à la vie active (AVAA) permet à des personnes de reprendre un rythme de vie, de se socialiser, de se redynamiser, de prendre confiance en eux et de restaurer l'estime d'eux-mêmes.

Cela permet aussi de valoriser un budget car le pécule de l'AVAA est cumulable avec les minimums sociaux. Une des bénéficiaires que nous accompagnions, qui ne travaillait plus depuis plusieurs mois et était dans un état que nous qualifierions de déprimée, avec un suivi au CMP, a pu s'épanouir via la reprise d'une activité. Nous l'avons vu se transformer physiquement et psychologiquement. Aujourd'hui madame va mieux, est plus souriante, réceptive et cherche un emploi.

L'âge, les problématiques de santé ne sont pas un frein et certains bénéficiaires qui « sur le papier » n'étaient pas disposés à reprendre un emploi, ont pu être accompagnés vers cela.

b) Au niveau des droits sociaux :

Notre action a permis à certains usagers de rétablir des droits qui étaient suspendus ou pas sollicités. Par exemple, un des bénéficiaires a pu toucher un rappel de Pôle Emploi de 7.500€, suffisant pour solder sa dette. Une autre a pu avoir un rappel RSA de 5.000€ qui va permettre de faire un paiement conséquent à son bailleur.

Nous sommes aussi particulièrement attentifs aux droits santé et avons un très bon partenariat avec la CPAM qui nous permet de rétablir les droits santé des personnes accompagnées dans un délai très rapide.

Pour certains bénéficiaires nous devons également envisager la mise en place d'accompagnement budgétaires plus spécifiques, voire éventuellement d'une mesure de protection.

c) Au niveau de la médiation bailleurs :

Nous effectuons des médiations avec les propriétaires, huissiers qui aboutissent à des maintiens dans le logement, à des abandons de dettes totaux ou partiels, à un renouvellement de bail. Certains propriétaires acceptent des maintiens dans le logement le temps que la personne retrouve une solution ou accepte d'abandonner des procédures. Nous amenons aussi les locataires à payer leur loyer ou à défaut de faire un versement partiel.

Par exemple, un propriétaire a accepté d'abandonner 28.000€ de dettes contre la remise en état de l'appartement couplée avec une date de départ. Un autre a arrêté la procédure contre l'engagement des locataires de payer leur loyer et un apurement de la dette. Enfin, d'autres propriétaires ont accepté d'abandonner l'intégralité de la dette à condition que les personnes quittent le logement dans les 3 mois.

Nous créons un lien de confiance aussi bien avec les locataires qu'avec les propriétaires.

d) Au niveau du relogement

Nous nous sommes mis en lien avec le SIAO pour des personnes qui avaient des demandes de CHRS afin que les dossiers puissent être traités en urgence. Cela a permis de trouver des solutions d'hébergement pour les bénéficiaires. Nous pouvons aussi les solliciter pour leur demander conseils sur des situations qui nous posent difficultés.

Nous nous mettons en lien avec la DDCS ou la Métropole lorsque les personnes ont une demande de logement social et pourraient relever d'un caractère prioritaire ou ont une reconnaissance DALO. Cela a permis à plusieurs familles d'avoir une attribution de logement social.

D'autres personnes ont pu être maintenues dans le logement avec des plans d'apurement mis en place, des aides financières pour solder la dette (FSL) et des débloquages de rappel APL.

Nous sommes également en lien avec action logement pour des situations de bénéficiaires relevant de leur compétence

Certaines personnes trouvent des solutions de relogement en famille, chez des amis ou dans le parc privé. Dans ce cas nous les accompagnons sur le rendu de leur logement.

Aussi, certaines personnes quittent leur logement pour rentrer en établissement pour personnes âgées, nous les accompagnons dans leurs démarches pour cela.

Enfin, nous invitons certaines personnes qui n'ont pas d'attaches ici à envisager un départ du département, vers une zone moins tendue en termes de logement.

La multi-référence nous permet de travailler, en même temps, tous les volets de la situation.

6. Les limites de notre intervention

Nous sommes fatalement tenus à l'adhésion, a minima, de la personne que nous sommes chargés d'accompagner. Sur l'ensemble des personnes qui nous ont été orientées, certains usagers ne répondent pas : ni aux courriers, ni aux appels, ni lorsque nous nous présentons chez eux. Il faut alors trouver d'autres stratagèmes pour tenter d'établir un lien (partenaires par exemple). D'ailleurs nous avons réussi à faire avancer des situations pour des personnes que nous n'avons jamais rencontrées (mise en lien partenariale pour relancer les démarches en cours).

Nous avons aussi constaté que certaines personnes étaient d'accord sur le principe de notre accompagnement. Pour autant, elles sont peu actives dans la dynamique proposée : pas de possibilité et/ou de volonté de reprendre un emploi, pas de reprise du paiement du loyer, refus de donner accès à leur budget... Il nous a alors semblé que ces personnes étaient intéressées par les bénéfices de notre accompagnement mais ne souhaitaient pas remplir leurs obligations (honorer les rendez-vous, faire les démarches, chercher un emploi, payer le loyer...). Nous avons donc dû cesser des accompagnements, faisant le constat que les gens n'adhéraient pas à l'accompagnement proposé.

Nous avons également été confrontés à des personnes ayant des troubles psychiques importants non traités ou des personnes prises dans des problématiques d'addiction. Pour ces situations, nous n'avons pu que constater que notre action était inopérante, que nous n'étions pas outillés pour prendre en charge ces questions-là. Notre mission va dans ces cas se limiter à un devoir d'alerte, car nous ne pouvons pas accompagner des personnes avec une lourde problématique de santé si un service de soins n'est pas présent ou que la personne refuse les soins. Un travail de partenariat opérationnel sera mis en place avec des services spécialisés de la Fondation sur cette question.

Une autre limite que nous avons rencontrée est celle de ne pas avoir de budget dédié aux « imprévus ». En effet, nous travaillons avec des personnes en situation d'extrême précarité qui peuvent avoir des besoins urgents (alimentaire, tickets de transport, carte nickel, santé) et il serait important que l'on puisse avoir une certaine latitude pour aider les gens qui auraient un besoin ponctuellement.

La principale limite que nous rencontrons porte sur les solutions de relogement. En effet, les possibilités de relogement sur les Alpes Maritimes sont très compliquées : demandes de logement social saturées, délai d'attente d'au moins un an pour une place en CHRS, logement privé très cher et avec des conditions d'accès très exigeantes, délai d'attente très long pour une place en appartement de coordination thérapeutique...

Si nous avons construits des partenariats qui nous permettent d'envisager des solutions au cas par cas (lien avec le SIAO, avec les CHRS, avec le Logement d'abord, avec le service logement de la DDCS), il nous semble important que d'autres solutions novatrices puissent être construites. En effet, pour plusieurs situations des relogements via des baux glissants en parc public pourraient offrir à la fois une solution de relogement peu onéreuse pour les gens, et en même temps, un moyen de réassurer les bailleurs sociaux qui se retrouvent dans l'obligation de reloger des locataires « mauvais payeurs ».

7. Deux exemples de situation

Monsieur X est un soixantenaire isolé en situation d'expulsion locative pour non-paiement de loyer (Bail résilié - Etat de la procédure Concours de la Force Publique). Nous avons pris contact avec ce dernier dans un premier temps par courrier. N'ayant pas eu de réponse au bout d'une semaine nous avons décidé de le recontacter par téléphone. Monsieur nous répond avoir reçu notre courrier mais qu'il ne pouvait pas nous recontacter il car n'avait pas de quoi téléphoner. Nous nous sommes donc présentés et lui avons proposé notre aide.

Au moment de notre intervention sa dette locative est de 5.241 euros. Il perçoit l'ASS depuis 7 ans d'un montant de 506,70 euros. Il est accompagné dans ses démarches par la MSD.

Depuis juin 2019, monsieur a repris le paiement du résiduel de 82 euros mais n'a pas les ressources suffisantes pour qu'un plan d'apurement de la dette soit mis en place. Il est reconnu prioritaire DAHO et a été contacté trois fois par une résidence sociale. Il n'a pas pu intégrer cet hébergement car il n'avait pas les 400€ pour payer le premier mois de loyer. En effet, le centre d'hébergement refusait et demandait impérativement à monsieur d'avancer cette somme, malgré le dossier FSL.

Monsieur a monté son dossier retraite mais ne peut pas bénéficier de ses droits à la retraite à taux pleins avant octobre 2021.

Il a déjà vidé son logement (démonté les meubles et mis ses affaires en carton) car il s'attend à être expulsé du jour au lendemain même s'il n'a aucune solution de repli.

Il est très renfermé lors des premiers entretiens et plutôt sur la défensive. Il explique qu'il n'y a rien à faire pour sa situation puisque les démarches de recherche d'hébergement ont déjà été faites et qu'il n'a pas les ressources pour se reloger dans le parc privé. Monsieur semble résigné : il attend le jour de son expulsion sans avoir aucune solution pour se reloger. Si la dette augmente, monsieur n'est pas en capacité de la rembourser.

Pour cet accompagnement nous avons envisagé deux pistes de travail

A / Nous proposons à Monsieur X la reprise d'activité via l'AAVA (Adaptation d'Atelier à la Vie Active) qui permet de gagner un pécule de 380 euros /mois cumulable pendant 3 mois à son ASS. Cela permet à monsieur d'économiser cette somme pour le paiement des 400 euros pour la Résidence Sociale. Nous ne sommes toutefois que peu convaincus par cette piste car monsieur nous dit qu'il n'envisage pas de retravailler, au vu de son âge et de ses nombreuses années de recherche d'emploi infructueuse.

B/ Nous négocions avec le propriétaire un maintien dans les lieux et un abandon d'une partie de la dette. Sur la soule de la dette, une partie sera remboursée par des travaux du locataire et le restant du passif apuré.

Rétablissement des droits allocation logement.

Action :

Nous avons pu rétablir les droits à l'allocation logement de monsieur.

Le propriétaire qui était d'abord d'accord pour entamer des négociations, a finalement fait volte-face et nous a signifié son refus, prétextant le contexte du COVID.

Monsieur a accepté d'intégrer les ateliers de l'AVAA et s'est beaucoup épanoui dans cette reprise d'activité. Il a d'ailleurs rapidement intégré un chantier d'insertion dont il est toujours salarié à l'heure actuelle.

Une nouvelle expérimentation du dispositif « de la rue au logement » a permis de proposer à monsieur la mise à disposition d'un logement du parc privé en bail glissant. Monsieur a pu rendre le logement qu'il occupe et bénéficie aujourd'hui d'un accompagnement social et de ce logement en sous location.

Notre intervention a non seulement permis que monsieur X soit relogé mais aussi qu'il retrouve une activité professionnelle. Cela lui a permis de s'épanouir aussi bien professionnellement que personnellement. Nous avons au début de l'accompagnement rencontré une personne résignée, triste, en souffrance et n'ayant plus confiance en lui ni dans les autres.

Nous avons dû prendre le temps de faire un peu tomber les barrières de ce monsieur pour qu'il accepte d'avancer avec nous et de nous faire confiance. Nous avons envisagé une reprise d'emploi alors qu'à 62 ans il était convaincu qu'il ne travaillerait plus. Cette reprise d'emploi a permis à monsieur d'avoir un budget plus conséquent pour envisager un relogement.

Nous avons également pris le temps d'aller le voir à son domicile alors que ce monsieur était réticent au départ à accepter que l'on vienne chez lui. Cette visite nous a permis d'éclairer la situation sous un nouvel angle puisqu'au cours de ce rendez-vous nous nous sommes notamment aperçus que monsieur avait un chat (dont il n'avait jamais parlé) et que le projet de résidence sociale était pour lui un arrachement car il devait envisager de se séparer de son animal. Mais là encore, résigné, il ne l'avait jamais mentionné.

Nous avons à ce jour, un homme heureux, ayant un projet de vie et satisfait de sa situation.

Deuxième situation : Monsieur Y

Monsieur Y est âgé de 65 ans. Il est retraité et vit seul dans un T2 sur une commune de l'agglomération de Nice. Lorsque la situation de monsieur nous a été adressée, il était assigné au tribunal mais l'audience n'avait pas encore eu lieu. La dette locative s'élevait 9.660 euros mais monsieur ne payait plus rien depuis plusieurs mois. Monsieur est bénéficiaire d'une pension de retraite à hauteur 1.143,98 euros. Nous avons pris contact avec monsieur par courrier mais nous n'avons pas eu de réponse. Nous n'avons pas de numéro de téléphone où le contacter. Nous nous sommes donc rendus jusqu'à son domicile, et avons tenté d'entrer en contact avec monsieur et avec ses voisins, sans succès. Nous avons laissé un mot manuscrit dans sa boîte aux lettres en lui demandant de nous recontacter.

Monsieur nous a recontacté à la suite de ce mot, et nous avons convenu d'une visite à domicile. Etant donné les difficultés financières et son éloignement de nos bureaux, nous sommes conscients que monsieur ne se serait jamais déplacé. Il n'est d'ailleurs jamais venu le temps de notre accompagnement.

Monsieur Y est en froid avec sa famille et son fils unique est très malade. Monsieur rencontre des problèmes financiers depuis plusieurs années mais n'a aucune personne ressource autour de lui pour l'aider. Il a été rencontré le service social dans le cadre de l'assignation et avait dit à ce moment-là vouloir être mis sous tutelle. Mais il n'a pas concrétisé les démarches pour mettre en place cela par la suite. Lors de la deuxième visite à domicile nous avons essayé d'éclaircir les points qui nous ont paru nébuleux : comprendre pourquoi monsieur ne voulait pas que nous prenions contact avec son propriétaire et faire le point sur son organisation budgétaire. Lors de ce second rendez-vous, monsieur s'est montré très braqué restant campé sur ses positions et demandant un délai de réflexion pour savoir s'il voulait que l'on l'accompagne. Pendant trois semaines nous avons été en contact avec monsieur qui nous a donné son accord pour qu'on le revoie.

Nous avons fait ce choix pour ne pas brusquer sa décision car nous savions que les problèmes de santé de son fils impactaient beaucoup le moral de ce dernier. Lors de la troisième rencontre nous avons pu ébaucher un budget avec lui et monsieur avait pris un rendez-vous avec le psychiatre pour la mise sous protection. Il s'était également remis à reprendre des versements mensuels à son propriétaire. Par la suite il nous a été impossible de revoir monsieur et donc de concrétiser ce que nous avons convenu avec lui. Monsieur a expliqué avoir besoin de temps, mis en avant qu'il avait sollicité l'aide sa famille et qu'il était accaparé par les problèmes de santé de son fils.

Cette situation nous semblait soluble car monsieur avait fait le plus dur : accepté d'être sous tutelle. Aussi nous avons tenté de maintenir le contact avec lui pendant les deux mois qui ont suivi : appels, SMS, courrier de mobilisation. Nous avons laissé une dernière chance à monsieur, revenir vers nous après deux mois sans rendez-vous. Il ne s'en est pas saisi et nous avons dû mettre un terme à notre intervention. Nous avons fait le lien avec l'Assistante sociale de la MSD pour l'informer et avons fait un courrier à monsieur l'invitant à se rapprocher de la MSD si besoin. Depuis monsieur est resté en contact sporadique avec nous.

Cette situation montre que malgré « l'aller vers » et l'adaptabilité dont nous avons fait preuve, lorsque ce n'est pas le moment pour une personne de se saisir de l'aide proposée nous sommes impuissants.

REFUSER LA FATALITÉ DE L'EXCLUSION



FONDATION DE NICE

Patronage Saint-Pierre Actes

RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE



PRÉSIDENTE

60, rue Gioffredo • 06000 Nice

Tél. 04 93 13 90 67 • presidence@fondationdenice.org



SIÈGE SOCIAL

Casa-Vecchia • 8, avenue Urbain-Bosio • 06300 Nice

Tél. 04 97 08 82 30 • siege@fondationdenice.org

www.fondationdenice.org



EN PARTENARIAT ACTIF
POUR LA MISE EN ŒUVRE DES POLITIQUES PUBLIQUES

