

FICHE PROJET

ZERO EXPULSION LOCATIVE

Programme « 10 000 logements HLM accompagnés »

Juin 2020

BATIGERE



Présentation du projet

Favoriser l'accès et/ou le maintien dans le logement de personne en situation de vulnérabilité pour leur permettre de retrouver leur autonomie et de faire du logement un outil d'insertion plus durable.



Catégorie : Accès et maintien



Mots clés : Prévention des expulsions – insertion sociale par le logement



Porteurs du projet : Batigère, Présence Habitat, et l'association Mieux-être et le Logement des Isolés (AMLI).



Période : En cours depuis 2015



Territoire concerné : Moselle, Meurthe-et-Moselle, Haut-Rhin et Bas Rhin

Contexte et genèse

Le projet « Zéro expulsion locative » a découlé de quatre constats partagés par les acteurs (institutionnels, sociaux et HLM) du territoire :

- La précarisation des ménages dans le parc social (entre 36 et 40% vivant sous le seuil de pauvreté),
- L'absence de solutions adaptées aux ménages les plus en difficulté pour accéder et se maintenir dans le logement, se traduisant notamment par la hausse des recours DALO
- La recrudescence de problématiques comportementales, de santé mentale et d'addiction, face auxquelles les bailleurs peuvent être déstabilisés
- Les limites du système d'hébergement d'urgence pour initier une trajectoire résidentielle.

En écho à ces constats, Présence Habitat, en partenariat avec l'association AMLI (tous les deux membres du réseau Batigère) a développé depuis 2015 le projet « Zéro Expulsion Locative ». S'inscrivant dans la dynamique du Logement

d'abord, l'expérimentation promeut une vision du logement comme « socle » de toute démarche.

Le projet a reçu le soutien du FNAVDL dans le cadre des 10 000 logements Hlm accompagnés, en 2015, 2017 et 2019. Le portage inter-bailleur du projet s'est développé en 2017 avec l'arrivée du bailleur Batigère dans l'expérimentation, la révision des modalités d'intervention, et l'élargissement du territoire dans la mise en œuvre.

Les principaux objectifs

L'ambition est de favoriser l'accès et le maintien dans le logement des ménages reconnus prioritaires, particulièrement ceux sortant d'un parcours d'hébergement ou les ménages en procédure d'expulsion. Le projet a pour objectif :

- D'accompagner les itinéraires résidentiels des ménages en situation de vulnérabilité ;
- De proposer et de garantir à ces ménages des conditions permettant un accès sécurisé et pérenne au logement à la fois sur le plan locatif qu'au niveau de l'accompagnement social ;
- De prévenir les expulsions locatives pour les locataires en situation contentieuse en rétablissant les conditions de leur maintien dans le logement.

Le public cible

- › **Profil des publics visés par l'action :** publics vulnérables, relevant des PDALHPD, des contingents préfectoraux, accords collectifs et/ou orientés par le SIAO...
- › **Nombre de ménages accompagnés :** Sur la période 2017-2019, 160 ménages ont intégré le dispositif et 123 accompagnements personnalisés ont été menés.

Les partenaires

Les partenaires opérationnels et financiers de l'expérimentation sont le SIAO de Moselle, les DDCS, la CAF, les Conseils Départementaux de Moselle, Meurthe et Moselle et Alsace, Metz Métropole, Métropole du Grand Nancy et enfin la startup Payboost.

La mise en œuvre

Déploiement et contenu du projet

Une expérimentation sur deux volets distincts, mais partageant les principes d'un accompagnement social global.

L'expérimentation s'organise autour d'un volet « accès sécurisé au logement » et un volet « maintien dans le logement », tous les deux intégrant de manière systématique un accompagnement social global personnalisé. Cet accompagnement relève de cinq partis pris :

- **Une dynamique d'aller-vers les ménages pour créer les conditions d'adhésion** et d'implication forte de ces derniers, se traduisant notamment par un fonctionnement en visite à domicile ;
- **Un accompagnement social global et personnalisé**, adressant une grande variété de problématiques des locataires : gestion budgétaire, accès aux droits, aide aux démarches administratives, intervention auprès des fournisseurs d'énergie et créanciers divers, « savoir habiter », accompagnement à la maîtrise des charges énergétiques. Depuis 2019, le travail peut également inclure l'utilisation d'une application Payboost permettant d'apprendre à gérer un budget, de vérifier l'éligibilité aux droits et d'aborder ce faisant la problématique du non-recours.
- **Une démarche partenariale et territorialisée d'accompagnement**, permettant une approche en réseau et évitant l'écueil des « accompagnements segmentés ».
- **Un accompagnement pluridisciplinaire**, permettant la mobilisation des différentes compétences en fonction des besoins des personnes. Depuis 2019, l'équipe intègre un profil de psychologue en complémentarité de l'accompagnement du travailleur social.
- **Une attention particulière concernant la typologie et la localisation du logement.** Le projet prévoit un objectif d'attractivité et d'accessibilité des logements pour favoriser l'intégration socio-professionnelle des ménages et respecter leurs réseaux et ancrages.

Les deux volets sont structurés autour d'un comité de pilotage partenarial, composé de l'organisme, de l'AMLI, la DDSC, la CAF, le Conseil départemental, CILGERE, le SIAO, l'ADIL. Le COPIL a vocation à valider

l'intégration des ménages au sein du dispositif et à activer des leviers complémentaires (FSL maintien, aide sur quittance...) afin de sécuriser les trajectoires résidentielles des bénéficiaires.

La sécurisation budgétaire au cœur du volet « accès » dans le logement.

Le volet accès est structuré autour des principes de **sécurisation budgétaire avec un plafonnement du coût du logement à 25% des ressources du ménage** et la recherche de l'adéquation du logement aux besoins et au projet du ménage. Les ménages « fragiles » et/ou prioritaires sont orientés vers le dispositif par les partenaires (DDCS, SIAO, préfecture, agences territoriales des bailleurs...) pour une étape de diagnostic social avant intégration dans le dispositif d'accompagnement.

Pour les ménages en situation d'expulsion locative, l'enjeu relève du rétablissement à une situation locative saine et pérenne, via un accompagnement à deux niveaux.

Dans ce volet, l'approche favorise une prise en charge anticipée, dès l'assignation des ménages, afin de ne pas laisser la situation locative se détériorer. Dans ce cas, l'accompagnement social global se concentre principalement mais non exclusivement sur la reprise du paiement des loyers résiduels et la mise en place d'un plan d'apurement de la dette.

Le maintien dans le logement peut également se faire via une réflexion sur la trajectoire résidentielle. Elle concerne les ménages ayant un taux d'effort supérieur à 35% et ayant constitué une dette locative. Pour ces derniers, outre l'accompagnement social global, un déménagement est proposé pour intégrer un logement plus adapté aux capacités budgétaires du ménage. Dans ce cas, après validation de l'entrée du ménage dans le dispositif, un diagnostic est co-réalisé entre le ménage et l'AMLI pour identifier les besoins en termes de logement et les objectifs en termes d'accompagnement social et d'apurement de la dette.

Moyens mobilisés

Moyens humains : 1 ETP de travailleur social et 1 ETP de psychologue

Moyens financiers : Le budget total pour l'année 2020 s'élève à 326 400 €. Le projet a été financé à hauteur de 30% par le FNAVDL (100 000 €), et à 70% par les fonds propres des bailleurs (226 400 €).

Les enseignements

Principaux résultats

La sécurisation des parcours grâce à l'accompagnement individuel.

L'accompagnement individuel spécifique mené auprès des ménages a permis de sécuriser un certain nombre de parcours résidentiel. A titre d'illustration, sur 2017-2019, 93% des ménages accompagnés était à jour dans le paiement des loyers. Dans la même idée, 28 expulsions locatives ont été évitées. Ainsi, les bénéficiaires font part de retours positifs concernant la régularité et l'intensité de l'accompagnement et les outils proposés (à l'instar du kit énergie). Les bailleurs ont été « rassuré » par la présence d'un partenaire expérimenté pour sécuriser l'accès dans le logement de personnes n'ayant pas forcément une expérience du statut de locataire.

La prise en compte de la notion de « trajectoire résidentielle » au sein du bailleur.

Le projet permet aux bailleurs de travailler sur l'accompagnement des « parcours résidentiels » des ménages, avec une meilleure prise en compte de l'évolution des situations des locataires. En effet, les situations d'impayés et de contentieux sont souvent en lien avec des évolutions de la structure familiale, d'emploi ou problématique de santé.

Une diffusion de la « mission » d'utilité sociale des bailleurs en interne.

Le projet associe fortement l'ensemble des services des bailleurs (gestion de proximité, chargé de clientèle, de contentieux et précontentieux). L'expérimentation déployée permet en interne de sensibiliser l'ensemble des agents sur la mission sociale du bailleur et de faire évoluer les positionnements envers les travailleurs sociaux pouvant intervenir. Ainsi, on note une meilleure compréhension de la valeur ajoutée des interventions des travailleurs sociaux dans les phases de contentieux. Les situations sont désormais mieux anticipées pour favoriser l'intervention, faciliter une solution « à l'amiable » et un retour à une situation stable.

L'inscription du dispositif dans la palette des outils mobilisables pour les acteurs de droit commun.

La forte mobilisation partenariale (auprès des DDCCS, des CD, du SIAO de Moselle...) a participé à l'ancrage local de l'expérimentation. En effet, les partenaires, à l'instar du SIAO de Moselle, se sont saisis du dispositif pour orienter des personnes en hébergement vers le logement social, au même titre que les autres outils d'insertion existant sur le territoire.

Suites et perspectives

Le dispositif a évolué au fil des années pour tirer les enseignements de la mise en œuvre de l'accompagnement social et l'adapter aux besoins des ménages (modalités et temporalité). Les efforts de communication et la démarche d'essaimage sur les départements de l'Alsace et en Ile-de-France inscrivent le dispositif dans l'écosystème. Pour autant, se posent aujourd'hui trois enjeux majeurs pour la suite :

- La forte demande sur les logements de types T1 sur le secteur de la Métropole de Metz et de l'agglomération de Nancy, et les difficultés des bailleurs pour répondre à cette demande.
- La relative rareté de logement en PLAI, permettant de respecter le plafonnement à 25% des ressources des ménages et de sécuriser l'insertion des ménages fragilisés ;
- Les difficultés d'obtenir des soutiens financiers sur le long terme.

Contacts

- › **Pour l'ensemble du groupe Batigère :**
Chahida BOULAAR : Responsable de l'Action Sociale Grand Est – AMLI –
Chahida.boulaar@batigere.fr
- › **Pour l'ensemble du groupe Batigère :**
Jean-Luc WALACH : Responsable du service contentieux –
Jean-Luc.walach@batigere.fr