

Guide méthodologique

pour les Plans départementaux
d'Action pour le logement
des personnes défavorisées

Méthodes et outils

Juillet 2012



Ce guide a été rédigé par ACADIE - groupe reflex pour
la direction générale de l'Aménagement, du Logement et de la Nature

DOSSIER METHODE 1 : CONNAITRE LES BESOINS	4
Les différentes approches possibles des besoins	5
L'utilisation des sources statistiques départementales : les besoins potentiels.....	6
Les fichiers de gestion de la demande : l'analyse des besoins exprimés et de leur satisfaction.....	7
Les sources multiples constituées par les dispositifs d'aide : les besoins de prise en charge et leurs publics.....	9
 DOSSIER METHODE 2 : ANALYSER LE FONCTIONNEMENT DES INSTANCES.....	14
 DOSSIER METHODE 3 : ETABLIR UNE FICHE ACTION	17
Quelle action pour remédier à un des points faibles du dispositif ?	19
Fiche action type	22
 DOSSIER METHODE 4 : ORGANISER LE SUIVI ET L'EVALUATION DU PLAN	23
Comment planifier l'action ?.....	24
Comment s'assurer du réalisme des actions ?.....	25
Comment définir les objectifs quantifiés et les indicateurs de résultat du programme d'actions ?	26
Comment construire le bilan d'activité annuel ?	28
Comment conduire l'évaluation de l'action du PDALPD ?.....	29
 FICHE OUTIL : LES OUTILS DE TRAITEMENT DE LA PRECARITE ENERGETIQUE ...	31
La prévention des coupures.....	33
La prévention de la précarité énergétique et la rénovation thermique.....	36
La constitution d'un partenariat spécifique.....	39
 FICHE OUTIL : LES MOUS	40
 FICHE OUTIL : LA PREVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES ET LA CCAPEX.....	44
Introduction	45
A quoi sert la CCAPEX ?.....	46
Qui peut saisir la CCAPEX, dans quel cas ?	48
Où situer l'intervention de la CCAPEX, entre prévention et réparation ?.....	49
Peut-on, doit-on territorialiser la CCAPEX ?	49

DOSSIER METHODE 1 : CONNAITRE LES BESOINS

Ce cahier n'a pas pour ambition de fournir une méthode complète d'analyse des besoins. Il a avant tout pour vocation d'alerter sur les choix méthodologiques possibles, leurs limites et leur intérêt du point de vue de l'élaboration des PDALPD.

LES DIFFERENTES APPROCHES POSSIBLES DES BESOINS

Cette analyse des besoins, en fonction de ce qu'on en attend, s'opère sous quatre angles qu'il importe de distinguer :

1. l'appréciation des besoins potentiels et de leur nature, dans les différents territoires d'un département.

Cette appréciation mobilise une analyse de nature statistique. Le croisement d'indicateurs sur la population, ses ressources, ses conditions de logement, et d'indicateurs sur le parc, son accessibilité et sa qualité, fournit des indications sur le rapport offre/demande et ses déséquilibres éventuels. L'analyse des besoins doit permettre d'orienter l'action sur l'offre. L'objectif est d'agir sur l'offre en termes de nature des produits, de besoin d'accompagnement et de répartition territoriale de l'offre de logement et le cas échéant, d'accompagnement.

2. l'évaluation quantitative du potentiel de situations à prendre en charge et, au regard de l'offre disponible des priorités à retenir, en fonction des dispositions prévues par le DALO et le CCH.

Cette évaluation mobilise les fichiers de gestion, et procède par croisement de données, afin de dégager des sous populations non logées ou mal logées. Il s'agit de travailler à partir des données de la demande dans le système national d'enregistrement ou les fichiers partagés, puis de partir des priorités des dispositifs DALO et du CCH et de voir comment ces priorités, qui ne sont pas identiques sur tous les territoires, s'appliquent au fichier de la demande. Il s'agit enfin d'organiser la discussion entre partenaires sur cette question, y compris avec le 1%, les priorités n'étant pas identiques sur tous les territoires.

3. l'analyse de la demande exprimée et de sa satisfaction.

Cette analyse suppose que les dispositifs susceptibles de recueillir des demandes aient constitué des fichiers recensant et décrivant la demande. Ces fichiers sont alors exploités pour établir des profils, et pour comparer ceux des demandeurs satisfaits et insatisfaits, afin de dégager la sous population des ménages mal servis ou non servis. Il s'agit alors de partir de l'information centralisée dans le système national ou le fichier partagé.

4. l'appréciation qualitative des types de situations restant particulièrement sans réponse et le recensement des difficultés qui s'opposent à la satisfaction de ces besoins¹.

Là encore, il s'agit de travailler à partir du fichier partagé ou du système national d'enregistrement de la demande.

¹ Cf grille ETHOS développée par la FEANTSA- travaux de la conférence européenne de consensus.

L'UTILISATION DES SOURCES STATISTIQUES DEPARTEMENTALES : LES BESOINS POTENTIELS

Trois sources de données principales renseignent sur la population et ses conditions de logement de manière homogène sur l'ensemble d'un département, et permettent de constituer des indicateurs à une échelle infra départementale :

1. le Recensement général de la population ;
2. le fichier Filocom qui croise les données de la Direction générale des finances publiques sur les taxes locales (taxe d'habitation, taxe foncière) et l'impôt sur le revenu (IRPP) ;
3. le fichier des allocataires de la CAF, qui renseigne sur la population des allocataires à divers titres, et fournit des indications précieuses sur les conditions de logement des ménages modestes, au travers des aides au logement.

Il est le plus souvent inutile de procéder à des analyses statistiques importantes et systématiques. Celles-ci peuvent être utiles pour répondre à une question précise, confirmer une hypothèse, mais le plus souvent elles décrivent soit le parc, soit la population, mais ne renseignent guère, au-delà d'une appréciation comparée de la situation des différents sous territoires du département, sur la manière dont leur rencontre aboutit à satisfaire les besoins.

Quelques indicateurs clés, qui renseignent directement sur les besoins potentiels gagnent cependant à être utilisés et cartographiés, notamment :

INSEE et FILOCOM

- Niveaux de revenu des ménages en fonction de leur situation de logement : cet indicateur renseigne sur la complémentarité entre le parc social et le parc privé, sur le type de parc occupé par les ménages les plus défavorisés, sur la part de ménages étant dans des statuts « autres » qui témoignent le plus souvent d'une absence de logement autonome ou stable.
- Conditions de logement des ménages : part des ménages vivant dans un logement inconfortable : répartition par âge et type de parc. Cet indicateur alimente particulièrement la réflexion sur le volet lutte contre l'habitat indigne et le parc de mauvaise qualité. La nature de la source ne permet pas véritablement de quantifier les logements concernés, mais renseigne plutôt sur les territoires les plus concernés et le profil des occupants de ces logements.

CAF

- Allocataires vivant en dessous du seuil de pauvreté : cet indicateur renseigne sur la part de la population qui est susceptible, du fait de ses bas revenus, de rencontrer des difficultés pour accéder ou se maintenir dans un logement décent.
- Taux d'effort des allocataires bénéficiant des aides au logement en fonction du statut d'occupation du parc : cet indicateur complète celui établi précédemment à partir du fichier FILOCOM. Il permet d'évaluer les risques d'impayés et d'éviction que courent les ménages en fonction de l'occupation d'un logement locatif social ou privé ou d'un logement en cours d'accession.
- Part des ménages allocataires en-dessous du seuil de pauvreté et titulaires de minima sociaux ne bénéficiant pas d'aides au logement : cet indicateur représente en principe, les personnes ne disposant pas de logement autonome ou les propriétaires ayant entièrement payé leur logement. Une fois diminué de la part des ménages qui sont propriétaires, il donne une estimation intéressante des besoins.

LES FICHIERS DE GESTION DE LA DEMANDE : L'ANALYSE DES BESOINS EXPRIMES ET DE LEUR SATISFACTION

Les besoins peuvent s'exprimer par une demande de logement social, un recours auprès de la commission de médiation DALO, une inscription à un fichier prioritaire, une demande d'hébergement via le 115 et dorénavant le Service Intégré Accueil Orientation². La qualité de l'information fournie dépendra donc de l'existence et de la rigueur de gestion de ces fichiers.

S'agissant de la demande de logement social

- utilisation du système du numéro unique départemental d'inscription des demandeurs de logement social, assortie d'une procédure de mise à jour et de renouvellement de la demande par les guichets enregistreurs (bailleurs) dans le système.
- utilisation du fichier partagé de gestion de la demande de logement social, assorti d'une procédure de mise à jour rigoureuse (identification de la demande satisfaite, procédure de renouvellement des demandes).

S'agissant des demandes prioritaires

- COMDALO, le logiciel de gestion des recours auprès de la commission de médiation contient des données sur les requérants, leurs motifs de recours, les décisions et sur les suites données aux décisions. Les données qu'il produit sont agrégées dans un info centre « InfoDALo ». L'info centre permet la mise à disposition de restitutions prédéfinies présentant des tableaux de bord de suivi de l'activité des commissions de médiation et de suivi de la mise en œuvre des décisions de commission, notamment des relogements. Il permet également la production de statistiques fines avec croisements de données, à partir de requêtes spécifiquement créées.
- La gestion des ménages inscrits comme prioritaires pour l'attribution d'un logement social dans le cadre des accords collectifs est, suivant les départements, de qualité inégale. Les inscriptions trouvant leur origine dans la production d'un rapport social, la constitution d'un véritable fichier permettant des traitements statistiques réguliers n'est pas systématique. L'organisation rigoureuse d'une base de données et de procédures de suivi et de renouvellement des inscrits conditionnent l'utilisation de cette source d'information sur les besoins.

Dans le cadre de la mise en œuvre de la reconquête du contingent préfectoral, une convention de réservation doit être signée entre les réservataires et les bailleurs pour fixer les modalités pratiques des réservations. Le préfet peut déléguer la gestion de son contingent au bailleur, sous réserve de mettre en place des instruments de contrôle rapproché des attributions effectuées.

Le système de reporting-logement promu par la DHUP permet aux services départementaux de l'Etat d'exercer de manière plus efficiente leur fonction de réservataires sur le parc locatif social. En effet, cet outil collaboratif, partagé entre Etat, bailleurs, structures d'hébergement et réservataires Action Logement permet de suivre très précisément, demandeur par demandeur, logement par logement, l'utilisation du contingent réservé de l'Etat. Il facilite cette tâche par la dématérialisation des échanges et l'automatisation des tableaux de pilotage. Il est possible que le contingent réservé de l'Etat soit géré, par délégation, par les bailleurs ou en direct par les services de l'Etat. Pour toute information complémentaire, contacter yann.ludmann@developpement-durable.gouv.fr

² La mise en place des SIAO est prévue par la circulaire relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation du 8 avril 2010.

S'agissant des demandes d'hébergement

- La demande d'hébergement donne à voir une multiplicité de problématiques, s'exprimant en direction de l'hébergement sous la contrainte de l'urgence, ou par défaut d'accès au logement. En cela elle recouvre des besoins qui, sans s'exprimer en direction du logement, témoignent d'un déficit de logement. La création des SIAO, guichets uniques, dotés d'un outil de gestion de la demande doublé d'un dispositif opérationnel de recensement de l'offre, va permettre de disposer d'une connaissance précise de ces besoins, et de la fraction d'entre eux qui reste sans solution.

L'exploitation des informations sur la demande exprimée et ses conditions de satisfaction permet d'identifier les fractions de la demande qui restent insatisfaites ou mal satisfaites.

LES SOURCES MULTIPLES CONSTITUEES PAR LES DISPOSITIFS D'AIDE : LES BESOINS DE PRISE EN CHARGE ET LEURS PUBLICS

Le recensement décrit ci-dessus, fondé sur l'expression d'une demande de logement social ou d'hébergement, peut s'avérer insuffisant :

- parce qu'il se focalise sur le besoin de logement ou de relogement, au détriment des situations de mal logement ou de risque de perte du logement ;
- parce qu'il occulte les besoins des personnes qui peuvent être en difficulté pour faire valoir leurs besoins, pour des raisons multiples. Il peut s'agir par exemple :
 - de personnes logées mais en situation de cohabitation subie ;
 - de personnes dont la sortie d'établissement pourrait être anticipée :
 - les jeunes adultes sortants du dispositif d'aide sociale à l'enfance,
 - les sortants de prison, d'hôpital, de cure etc.
 - de personnes mobiles et en situation économique précaire :
 - travailleurs saisonniers ou temporaires,
 - jeunes en formation, en insertion professionnelle.
 - de personnes nécessitant des réponses adaptées, tant en termes de configuration du logement que de service :
 - personnes souffrant de pathologies invalidantes ou de troubles psychiques,
 - gens du voyage ancrés ou en voie de sédentarisation,
 - personnes âgées ou handicapées, à ressources faibles et mobilité réduite.

Si le recensement de ces besoins souvent non exprimés peut faire l'objet d'une étude spécifique, à un temps donné pour disposer d'un panorama d'ensemble et d'une analyse des évolutions, celle-ci ne fournira de résultats satisfaisants que si des dispositions adaptées ont été prises pour faciliter l'expression de ces besoins, ou leur signalement par un tiers en direction d'un dispositif en capacité de prendre en charge la situation.

C'est notamment le cas des signalements de situations d'expulsion, de logements indignes ou d'habitat précaire, de sédentarisation de gens du voyage, de logement inadapté à l'âge ou au handicap... Il importe donc de veiller à constituer à partir de ces dispositifs de traitement, des sources d'informations exploitables sur la demande, et tout particulièrement sur sa fraction qui reste durablement sans solution. Pour éclairer ces besoins, les sources d'information sont diverses. Elles sont construites par les opérateurs et les gestionnaires des dispositifs d'aide à l'accès ou au maintien dans le logement, de lutte contre l'habitat indigne. Leur qualité est souvent inégale, et leur exploitation plus ou moins aisée. Le FSL, en tant qu'outil généraliste, peut constituer aussi longtemps que la base de données qu'il génère le permet, une importante source d'information sur ces trois thèmes (accès, maintien, lutte contre l'habitat indigne).

En fonction des thématiques, les sources d'information potentielle listées dans la partie suivante, seront utilement exploitées, tout d'abord en collectant les indicateurs rassemblés dans les bilans, ensuite en procédant à des exploitations spécifiques de la source, par exemple pour obtenir des données territorialisées ou des profils de population.

La connaissance ainsi acquise devra être organisée sur une base territoriale. Cette territorialisation des besoins pourra tenir compte des périmètres des EPCI afin de faciliter, lorsqu'ils sont délégataires des aides à la pierre, la définition de leurs obligations conventionnelles en matière d'objectifs de production de logements et d'hébergement. Les territoires des instances locales déjà définis dans le plan actuel (selon les bassins d'habitat par exemple) devront le cas échéant être redéfinis pour tenir compte des périmètres des EPCI.

LES PRINCIPALES SOURCES D'INFORMATION ISSUES DES DISPOSITIFS

LES DEMANDES D'ACCES AU LOGEMENT

1. La demande de logement social et sa satisfaction :

- a. Demande exprimée : système du numéro unique départemental d'inscription des demandeurs de logement social ou fichier partagé de gestion de la demande de logement social.
- b. Demande satisfaite : enquête occupation du parc social (OPS)
- c. Demande insatisfaite : demande en stock dont la demande reste insatisfaite après un temps T à définir localement. Ce temps T peut être inférieur au délai anormalement long.

2. La demande exprimée par les ménages connaissant des difficultés pour se loger

- a. Fichier de demandes adressées à la ou aux commission(s) ad hoc du PDALPD ou des coordinations du PDHAI
- b. Fichier des demandes orientées vers le contingent préfectoral
- c. Fichier des demandes orientées vers le parc social privé (Bureaux d'accès au logement, agence immobilière à vocation sociale (AIVS, CLES, SIRES), ateliers de recherche de logement...)
- d. Demandes d'aides du FSL (accès, aide sociale liée au logement (ASLL), recherche de logement, garantie de loyer), dont les demandes ayant fait l'objet d'un accord de principe resté sans suite
- e. Fichier des recours auprès de la commission de médiation
- f. 115, Service intégré d'accueil et d'orientation, Plate-forme d'accueil des demandeurs d'asile.

3. La demande non exprimée

- a. Recensement des limites et conditions d'accès aux différents dispositifs d'aide à l'accès : les types de problématiques ou publics qui sont exclus de ce fait.
- b. Dispositifs et acteurs ayant connaissance des besoins des publics spécifiques : gestionnaire de aires d'accueil des gens du voyage, associations de services aux handicapés, mission locales, commission de surendettement...
- c. Territoires où existe une demande potentielle qui ne s'exprime pas.

LES BESOINS DE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

1. Les difficultés de maintien dans le parc social

Besoins exprimés : fichier CAF, MSA et FSL

dont ménages maintenus dans leur logement avec bail résilié,

dont suspensions d'APL, protocoles dénoncés.

2. Les difficultés de maintien dans le parc privé

Impayés signalés à la CAF, dont suspensions d'AL

3. Les difficultés de maintien dans les lieux tous parcs confondus

Besoins exprimés : demandes d'aide au FSL maintien

dont demandes d'aide refusées ou accordées sous condition

Préfecture : assignations à comparaître, commandement de quitter les lieux, demandes et accords de concours de la force publique.

4. Les besoins non exprimés

a. Taux de réponse aux enquêtes assignations

b. Croisement des assignations et des ouvertures de droit potentielles au FSL

LES BESOINS D'AMELIORATION DES CONDITIONS DE LOGEMENT

1. **Besoins potentiels** : Demande d'aide au FSL pour l'énergie (consommation trop importante)

2. **Besoins exprimés** : Signalement des logements de mauvaise qualité : fichier du pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne, démarche d'évaluation de la décence par les CAF, sollicitations de la commission de conciliation relative aux rapports locatifs, et bien sûr toutes demandes de logement dont le motif est la qualité du logement

3. **Besoins satisfaits** :

a. Logements bénéficiant d'une aide de l'ANAH

b. Logements faisant l'objet d'une intervention (Règlement sanitaire départemental, Code de la santé publique, péril,...)

4. **Besoins insatisfaits** : logements faisant l'objet d'une intervention restant sans suite (cf. observatoire départemental de l'habitat indigne).

LES PRINCIPALES METHODES DE CONSTITUTION D'UNE INFORMATION COMPLEMENTAIRE

Si les dispositifs permettant l'expression des demandes témoignant de besoins divers sont insuffisants, des investigations spécifiques peuvent être envisagées. Plusieurs méthodes d'enquête, dont le coût va croissant, peuvent être utilisées.

1. La première consiste à **exploiter les sources papiers** constituées par les acteurs (dossiers de demandes, fiches d'inscription, listes d'ordre du jour de commission, etc.). En fonction du volume concerné, cette exploitation peut être réalisée par sondage, par ex. un dossier sur 2 ou sur 10.
2. La seconde consiste à faire procéder, par les acteurs concernés (services sociaux, opérateurs de l'hébergement et de l'insertion), à la collecte de données sur les publics qu'ils reçoivent, simultanément, pendant un temps T, nécessairement court : une journée, une semaine, par exemple. C'est ce que l'on appelle **réaliser une enquête Flash**.
3. La troisième, à vocation plus qualitative, procède par **étude de cas**. Elle consiste :
 - à cibler des segments de publics précis, par exemple ménages dont les demandes d'aide ont été refusées, ménages assignés à comparaître qui auraient été potentiellement ayants droit des aides du FSL, ménages en sur-occupation importante, demandeurs de logement social en attente particulièrement longue etc. ;
 - à retenir un panel de situations (de l'ordre de 10 à 20) illustrant la diversité des cas ;
 - à constituer par exploitation des documents disponibles sur leur situation, et par entretien avec les acteurs sociaux (voire la personne) des informations sur le profil des personnes, et leur itinéraire résidentiel, sur leur usage des dispositifs d'aide, etc.

COMMENT CONNAIT-ON LES BESOINS DANS LE BAS RHIN ?

L'agence d'urbanisme (ADEUS) produit une observation à l'échelle départementale :

- Observatoire de la demande de logement social depuis 2000 (en lien avec l'AREAL – association régionale des bailleurs sociaux – gestionnaire du fichier partagé de la demande depuis 2011)
- Depuis la délégation des aides à la pierre à la Communauté Urbaine de Strasbourg et au Conseil Général, observatoire de l'habitat avec un volet spécifique PDALPD ;
- Produit un bilan territorialisé du FSL.

⇒ Donc, il y a une observation globale des besoins.

Par ailleurs, les différents dispositifs sont suivis par l'équipe technique mensuelle du PDALPD.

⇒ Donc, les acteurs disposent d'une matière importante issue du fonctionnement des dispositifs.

L'ADEUS a fait un travail spécifique sur les besoins potentiels des publics du PDALPD et de prioritaires au titre du DALO. Il a conduit à observer un décalage important entre les besoins potentiels et les besoins exprimés, notamment en ce qui concerne le DALO, auprès de la commission de médiation. Deux conclusions : soit les besoins ne s'expriment pas, soit les dispositifs amont, de droit commun ou mis en place par la PDALPD, fonctionnent bien.

En matière de connaissance, le plan précédent a permis d'avancer sur l'offre, et sur l'habitat indigne : il y a dorénavant des données exploitables sur ces deux champs. Des progrès dans deux directions doivent être réalisés au cours du prochain plan :

1. En matière de **territorialisation des besoins**. Ceux-ci étaient analysés à l'échelle de 17 bassins d'habitat ; dorénavant ils sont calés sur les périmètres des SCOT, comme pour le PDH.
2. En matière de **connaissance du parc privé**, des données sont désormais fournies par la FNAIM, mais une marge de progression existe oeuvrant à la connaissance du parc de logements conventionnés Anah.

COMMENT TRAITE-T-ON LES BESOINS EN LOIRE-ATLANTIQUE ?

Le **fichier commun de la demande HLM**, créé et géré par l'USH régionale, renseigne précisément sur la demande exprimée en direction du parc social.

C'est un fichier de gestion de la demande HLM. Le demandeur ne fait qu'un seul dossier, accessible aux différents acteurs qui sont en capacité d'y apporter réponse. Le fichier est consultable par l'ensemble des organismes HLM et par les communes pour la demande qui s'exprime sur leur territoire et à laquelle ils sont susceptibles de répondre. Il est aussi utilisable par la DDTM à des fins d'observation et d'analyse statistique.

Ce fichier a été utilisé pour évaluer les besoins potentiels au titre du DALO.

Nantes Métropole procède pour sa part à une analyse détaillée de **l'enquête OPS**.

La commission DALO fournit des indications sur les besoins insatisfaits : les recours sont en nombre croissant de 145/mois, à dorénavant 200 demandes (AVRIL 2009).

Cette croissance peut s'expliquer par le fait que c'est la première fois que la Loire-Atlantique met en place un dispositif qui permette de voir les besoins.

Mais cette notion de besoins prioritaires et urgents, jugés comme tels par la commission, ne conduit pas à ce que le demandeur accepte la proposition : près d'un 5^{ème} des demandeurs refusent la proposition, a priori adaptée, qui leur est faite. Cette importance (relative) des refus ne traduit pas une absence de besoins, mais plutôt une attention plus précise quant aux conditions de leur satisfaction. Il témoigne alors d'un besoin particulier (accompagnement des personnes, inadaptation de l'offre, etc.).

Le fonctionnement du parc social et sa capacité à répondre à la demande, sont très précisément connus, même si certaines divergences apparaissent entre les informations contenues dans les dossiers de demande de logement HLM et de recours DALO.

Inversement, il y a très peu de choses concernant le parc privé, si ce n'est le travail amorcé avec l'AIVS.

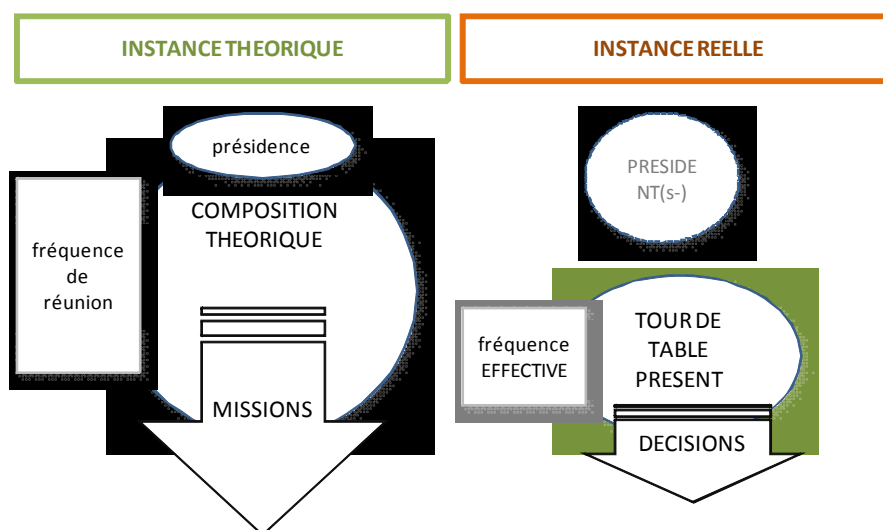
DOSSIER METHODE 2 :
ANALYSER LE FONCTIONNEMENT
DES INSTANCES

L'emboîtement des différents plans et programmes, dont les responsabilités et les pilotages sont indépendants, construit un jeu complexe d'instances.

Les tours de table que chacune de ces instances convoque sont souvent croisés, ce qui autorise une articulation de fait. Encore faut-il que la multiplication des instances mobilise un jeu d'acteurs suffisamment diversifié pour que chacune soit effectivement active et que l'ensemble soit réellement cohérent et complémentaire.

Au minimum, lors de l'élaboration du nouveau plan, un inventaire s'impose. Celui-ci doit identifier non seulement la composition théorique des instances, mais aussi et surtout leurs compositions réelles : qui y assiste vraiment ? Assidûment ? En quoi cette composition réelle modifie-t-elle la fonction théorique de l'instance ?

Les schémas ci-dessous illustrent le principe de cet inventaire. Il s'opère en relisant les comptes rendus des réunions successives de ces instances pour en mesurer la fréquence, et comparer composition théorique avec le tour de table des présents, missions et production ou décisions effectives.



Une grille de description des instances et de leur fonctionnement, destinée à faciliter cet inventaire, est proposée en fin de dossier.

Cet inventaire peut s'appliquer aux différentes instances de pilotage (instances « politiques ») et de mise en œuvre (instances techniques) des PDH, PLH, PDALPD, PDAHI, FSL. Il peut s'appliquer aux instances départementales comme aux instances locales.

La comparaison entre instance théorique (telle que décrite dans les documents cadres) et instance réelle (telle qu'elle ressort de l'exploitation rétrospective de ses PV de réunion) permet de replacer l'instance à sa véritable place : sa composition la positionne comme instance politique ou technique, comme lieu de décision ou lieu d'échange partenarial, sa fréquence, les questions abordées et les décisions prises permettent de redimensionner la fonction effective qu'elle rend (validation, élaboration, décision etc.).

La confrontation de différentes instances réelles peut mettre en évidence à la fois des superpositions et des pertes de substance, d'une instance au profit d'une autre. Cela peut conduire à envisager leur reconfiguration respective, voire leur fusion. Il s'agit, dans ces cas de figure où le jeu d'acteurs est insuffisant pour faire fonctionner cette pluralité d'instances, de permettre que le tour de table soit suffisant, que la fréquence de réunions soit adaptée aux missions.

Cette question peut se poser particulièrement entre instances de direction du FSL et du PDALPD, ou du PDALPD et du PAHI. Elle se pose aussi s'agissant d'instances territoriales, au sein desquelles les EPCI dotés de PLH sont invités à jouer un rôle prépondérant.

Grille d'évaluation de la fonction d'une instance

instance théorique	
nom	
objet	
territoire	
fréquence de réunion	
missions	

composition théorique 1 ligne par siège / par personne différentes	INSTANCE REELLE										
	personnes effectivement présentes			Réunion 1	Réunion 2	Réunion 3	Réunion ...	questions abordées		décisions prises	
	nom	organismes	fonction								
président 1		<i>Etat</i>	<i>Préfet</i>	<i>0</i>	<i>N</i>	<i>N</i>	<i>0</i>	réunion 1		réunion 1	
		<i>Etat</i>	<i>Sg de préfecture</i>	<i>N</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>N</i>	réunion 2		réunion 2	
président 2		<i>CG</i>	<i>PCG</i>	<i>0</i>	<i>N</i>	<i>N</i>	<i>0</i>	réunion 3		réunion 3	
		<i>CG</i>	<i>directeur des services</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	réunion ...		réunion ...	
représentant HLM 1	<i>M.X</i>	<i>SA hlm Y</i>	<i>dir.gestion locative</i>	<i>N</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>N</i>				
représentant HLM 2	<i>MmeZ</i>	<i>OPHZ</i>	<i>directeur</i>	<i>N</i>	<i>N</i>	<i>N</i>	<i>0</i>				
	<i>Mme W</i>	<i>OPHZ</i>	<i>resp contentieux</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>N</i>	<i>N</i>				
représentant assoc.1											
représentant assoc.2											
représentant ...											
fonction réelle											

les mentions en rouge sont ici à titre d'exemple

DOSSIER METHODE 3 :

ETABLIR UNE FICHE ACTION

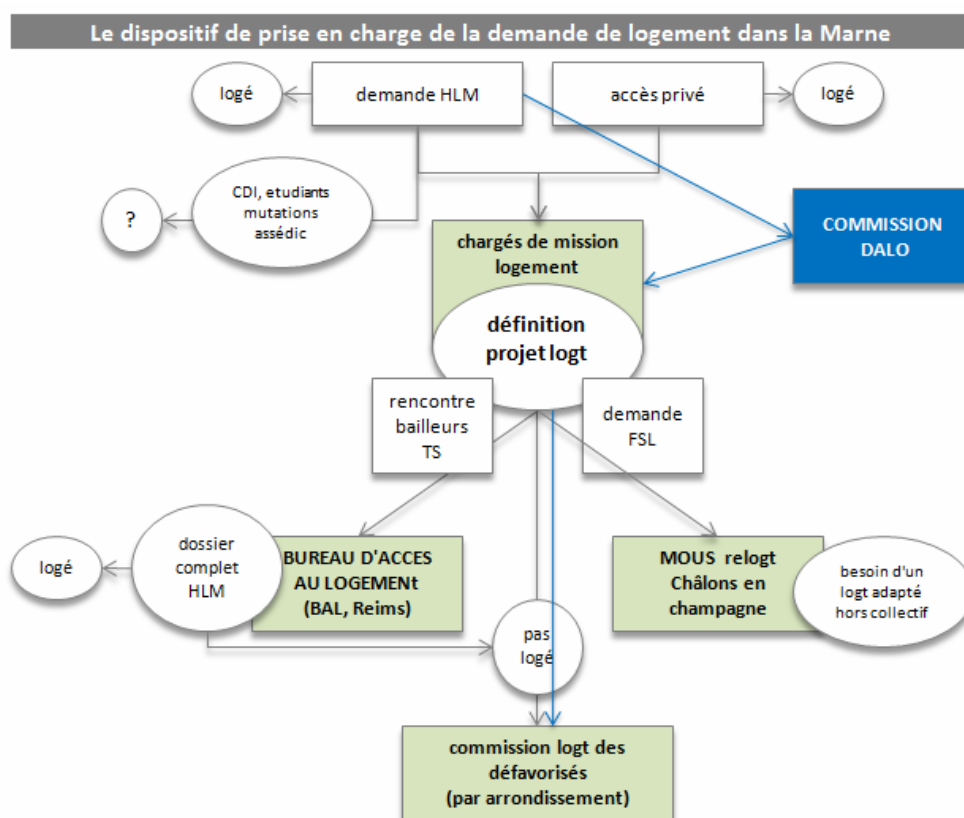
Le cadre de fiche-action qui est proposé offre un cadre méthodologique pour formuler aussi précisément que possible le programme d'action. Il est particulièrement utile comme support pour clarifier, entre partenaires, ce que l'on entend conduire comme action, avec quel objectif, et ce de manière cohérente avec les moyens dont on dispose.

Les débats pour s'entendre sur les contenus des différentes cases, sont au moins aussi importants que le résultat obtenu. En effet, la rédaction de la fiche ne s'opère pas de manière linéaire du haut vers le bas, elle est itérative. La formulation des objectifs est souvent reprise quand on réfléchit aux indicateurs d'évaluation. Les modalités de réalisation et le calendrier sont souvent révisés quand on élabore les cases « moyens » ou « partenariat ».

La fiche présentée en guise d'exemple ci-dessous porte sur la production de solutions de relogement adaptée pour les ménages restant durablement sans solution dans un département.

Comment s'organisent les dispositions prises pour veiller au relogement des situations difficiles ?

Il s'agit tout d'abord de produire l'organigramme du dispositif de prise en charge de la demande, et autant que possible de quantifier l'activité et les résultats obtenus à chaque stade. Il convient ensuite d'analyser le fonctionnement du dispositif du point de vue de ses points forts et de ses points faibles. C'est sur ces points faibles que porte le programme d'actions.



QUELLE ACTION POUR REMEDIER A UN DES POINTS FAIBLES DU DISPOSITIF ?

INTITULE DE L'ACTION : utiliser l'accompagnement pour permettre l'accès plus rapidement à un logement adapté aux besoins

Dans un premier temps, il s'est agi de formuler l'objectif de l'action, c'est-à-dire « que veut-on faire » ? Pour obtenir une formulation plus précise que « produire un relogement adapté » il faut revenir sur les constats :

- constat « a » : quand la commission de médiation saisie par un ménage sans logement requalifie sa demande de logement en demande d'hébergement, le ménage disparaît de la liste des demandeurs de logement ;
- constat « b » : il y a une tendance à demander ou prescrire systématiquement des mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL), indépendamment du besoin réel du ménage et de son adhésion.

Le souhait partagé est de configurer des solutions qui conviennent à la fois au ménage (ce qui exclut le passage en hébergement), qui soient satisfaisantes pour le bailleur qui ne souhaite pas gérer seul les difficultés sociales du ménage, et qui ne pèsent pas indûment sur le budget du FSL.

OBJECTIF : Configurer une solution de relogement qui convienne aux personnes et aux bailleurs qui ne souhaitent pas se retrouver seuls à gérer d'éventuels contentieux.

Pour s'assurer de la solidité de l'objectif, on recherche quels pourraient être les indicateurs permettant de le quantifier. On retourne donc vers le constat pour chercher à le chiffrer :

- suite au constat « a », il est nécessaire de connaître le nombre de dossiers DALO requalifiés qui n'ont pas abouti à une solution.
- suite au constat « b », il est nécessaire de connaître le nombre d'accès au logement bloqués pour lesquels l'ASL aurait été refusée.

On recueillera également les informations sur les moyens que l'on a utilisés jusqu'à présent pour contribuer à cet objectif :

- le nombre de mesures d'aide sociale liée au logement (ASLL) et leur coût ;
- les financements aux organismes agréés
- les garanties apportées jusqu'à présent par Action Logement (le 1%), le FSL ;
- les aides au maintien versées pour des ménages relogés suite au passage en commission.

Ainsi, il s'agit de mesurer la masse de ce que l'on a à traiter, les moyens dont on dispose ; on peut commencer à quantifier l'objectif sur le principe « **augmenter le nombre de relogements et en réduire les délais, avec des moyens globalement stables** », et rechercher les modalités pour y parvenir.

MODALITES : mettre en place deux groupes projets, accompagnement du projet du ménage, et partage du risque lié au relogement

En vue de définir les modalités de travail pour atteindre cet objectif, on identifie dans un premier temps les outils dont on dispose et les marges de manœuvre qu'ils donnent. Dans le cas présent, on peut lister les variables en jeu, et les classer en fonction de leur efficacité/réalisme :

- La jurisprudence qui préside aux décisions de la commission de médiation en matière de requalification des demandes de logement prioritaire
- Le réalisme plus ou moins grand du projet logement formulé par le ménage seul ou avec l'appui d'une association
- La perception par les bailleurs du risque qu'ils courent et de la manière dont il est couvert, et donc :
 - le statut résidentiel, plus ou moins contraignant pour le ménage et le bailleur,
 - les conditions dans lesquelles l'accompagnement est proposé aux ménages et demandé par les bailleurs.

Puis on définit la configuration de travail qui va permettre de proposer une amélioration des pratiques, ou la définition de solutions nouvelles (garanties, intermédiation,...).

Dans le cas présent on définit deux groupes de travail.

Le premier se donne pour objectif d'améliorer le réalisme des projets logements, et travaille donc sur les conditions dans lesquelles il est élaboré, et l'accompagnement nécessaire à sa production.

Le second se donne pour objectif de travailler sur le partage des risques que le logement fait courir au ménage et au bailleur, pour mieux fonder les décisions de la commission de médiation en matière de statut résidentiel à préconiser (hébergement, logement accompagné...).

Pour chacun de ces groupes de travail :

- **on désigne un chef de file.**

Celui-ci peut être désigné parce qu'il est le plus expert en la matière (par ex. Conseil général ou représentant d'organismes agréés pour le logement ou l'hébergement pour le groupe 1, bailleurs sociaux pour le groupe 2), ou inversement parce que sa position plus généraliste ou à contre-emploi l'autorise à réinterroger ce qui est en place, à proposer des idées novatrices.

- **on identifie les tours de table nécessaires :**

Il s'agit moins ici d'associer tous les partenaires impliqués que de confronter la diversité des points de vue (offre-demande, logement social-logement privé, accompagnement-contentieux etc.).

- demande : service logement des villes et CCAS, services sociaux et logement du Conseil général ;
- offre : bailleurs HLM, acteurs susceptibles de représenter le point de vue du privé (organismes agréés ARL, dispositifs de médiation autour des programmes sociaux thématiques (PST)) ;
- opérateurs : associations impliquées dans l'insertion par le logement, animateurs des commissions de médiation, FSL accompagnement.

On constituera en principe un noyau dur d'une dizaine de personnes maximum directement impliquées par le sujet, susceptible d'auditionner ou d'associer en tant que besoin des acteurs plus spécifiques.

- **on définit un calendrier de travail ou au minimum une périodicité de réunions et des points d'étapes devant le comité technique et le comité responsable du plan.**

INDICATEURS :

La définition d'indicateurs explicites permet de préciser les objectifs. Si l'on est dans l'incapacité de définir des indicateurs de résultat en distinguant indicateurs d'efficacité et de pertinence, c'est que la formulation de l'objectif et des moyens pour l'atteindre est trop imprécise, qu'elle reste du domaine du « vœu pieu ».

Indicateur d'effectivité : a-t-on fait ce que l'on voulait faire ?

- Réalité du tour de table : les personnes associées aux travaux étaient-elles présentes aux réunions ?
- Fréquence des réunions de travail et résultats obtenus : le calendrier a-t-il été tenu ?
- Résultats des travaux : y a-t-il des comptes-rendus? actent-ils des propositions? des décisions ?

Efficacité : quel est le décalage entre ce que l'on voulait faire et ce que l'on constate ?

On se réfère ici directement aux objectifs quantifiés que l'on s'était fixés

- Augmenter le nombre de relogements : le nombre et le taux de relogements ont-ils augmenté autant que prévu ?
- Dans des délais plus courts : le délai entre la sollicitation de la commission et le relogement a-t-il été autant réduit que prévu ?
- Les moyens sont-ils restés stables ? Les coûts engagés dans les différents dispositifs d'aide (accompagnement, garanties, intermédiation..) ont-ils évolué ?

Pertinence : les objectifs atteints ont-ils influé sur la situation sur laquelle on entendait agir ?

Il s'agit ici de faire de la commission de médiation un outil plus pertinent pour le logement des ménages effectivement en difficulté.

Un outil :

- sollicité à bon escient : le nombre de sollicitations de la commission a-t-il évolué ? la part des prioritaires effectifs a-t-elle aussi évolué ?
- dont les décisions sont pertinentes tant vis-à-vis des bailleurs que des ménages : la part des ménages ayant refusé des propositions a-t-elle évolué ?
- qui pèse sur une amélioration globale du relogement des demandeurs de logement social : les délais globaux d'accès au logement avec et sans recours à la commission ont-ils évolué ?

FICHE ACTION TYPE

AXE :	INTITULE DE L'ACTION :		
Description			
Objectif			Objectif quantifié :
Territoire concerné	▪	Cible (parc, public etc...)	
Modalités	▪	Modalité 1 :	
	▪	Modalité 2 :	
	▪	Modalité 3 :	
Pilote		Partenaires	
Moyens			
Niveau de priorité		Echéancier de mise en œuvre	
Evaluation	<i>Indicateur d'effectivité :</i>		
	<i>Indicateur d'efficacité :</i>		
	<i>Indicateur d'impact :</i>		

**DOSSIER METHODE 4 :
ORGANISER LE SUIVI ET
L'ÉVALUATION DU PLAN**

COMMENT PLANIFIER L'ACTION ?

Une fois les besoins et les pistes d'action ou de progrès identifiés, les champs d'action possibles sont nombreux. Or, les moyens humains, s'agissant de mettre en œuvre les processus économiques et financiers, et de résoudre les situations dont on est alerté, sont limités.

Il importe alors de définir des priorités.

Si chaque partenaire peut avoir ses propres priorités (par exemple, réduire les délais d'intervention du FSL ou rendre plus réactives les aides de l'ANAH), il importe que le plan se donne des priorités partagées par les deux copilotes qui mettent en jeu leur coopération. Ce sera par exemple le cas d'actions visant le développement de l'habitat adapté qui mettent en jeu à la fois la création d'une offre nouvelle et l'organisation des moyens qui vont permettre aux personnes logées d'en bénéficier durablement, ou le cas d'autres actions visant à une plus grande efficacité des négociations engagées avec les propriétaires dont l'habitat qu'ils louent est de mauvaise qualité. C'est à cette condition qu'une gouvernance effective du plan peut se mettre en place ou se renforcer.

En conséquence, il importe :

- ⇒ de définir des **priorités d'action** (de 1 à 3 par exemple), ce qui nécessite de concilier les priorités des différents partenaires.
- ⇒ de lister la **succession des moyens** à mobiliser :

Par exemple :

1. Faire une enquête auprès des CHRS et des acteurs du logement d'insertion et accompagné pour préciser les besoins (DDS(PP))
2. Prendre contact avec les EPCI concernés (DDT(M))
3. Monter le tour de table bailleur-gestionnaire (EPCI)
4. Définir un projet social (CG-**DDCS(PP)**)
5. Définir un projet de financement global investissement-financement (DDT(M)-**EPCI**-CG)

Les « chantiers » sont le plus souvent des démarches à conduire dans la durée. On les déclinera donc en modalités successives. Pour s'assurer de la conduite de ces démarches, on listera les services ou acteurs impliqués en distinguant :

- les **pilotes** : il n'y en a qu'un par action. Il n'est pas seul responsable de l'élaboration mais a, seul, la responsabilité de la continuité de la démarche. Il en est le secrétaire : il invite les partenaires, établit les comptes-rendus, etc.
 - les **partenaires** : ils peuvent être multiples, mais cette multiplicité n'est pas uniforme. Certains sont décideurs et financeurs, d'autres sont opérateurs et/ou prestataires. Les tours de table seront organisés en conséquence.
- ⇒ d'organiser un **calendrier** de principe qui arrête les **priorités**, organise l'action sur cinq ans et permet d'en mesurer l'avancement.

COMMENT S'ASSURER DU REALISME DES ACTIONS ?

Le programme d'actions concrétise les orientations prises et décrit comment les stratégies d'action vont être mises en œuvre. Ce travail de concrétisation n'est véritablement abouti que lorsque :

- les actions prévues peuvent être exprimées en objectifs quantifiés et des indicateurs précis d'évaluation de ces actions sont prévus ;
- les moyens nécessaires à la mise en œuvre sont arrêtés ;
- un calendrier permet d'acter les priorités et de gérer la charge de travail que la mise en œuvre du plan génère.

Le plan n'a pas de financement en propre. Il n'est qu'agencement des moyens apportés par les différents partenaires, dont le FSL. **S'assurer du réalisme des actions qui constituent le programme d'action du plan, c'est en arrêter explicitement les moyens, le plus souvent résultant de l'agencement des ressources de différents partenaires.**

Toute action doit être assortie de moyens, sinon il y a de grandes chances pour qu'il ne se passe rien. Ces moyens peuvent être financiers (financement de postes, de mesures, de dispositifs), mais il peut aussi s'agir de moyens humains, dédiés (chargé de mission PDALPD) ou issus de la mobilisation d'acteurs dans le cadre de leurs fonctions courantes (redéploiement des fonctions d'un agent de gestion locative d'un organisme, ou consignes de travail données aux travailleurs sociaux, par exemple).

Les (co)financements doivent être explicites, il importe donc de mentionner les financements mais aussi de valoriser les coûts des moyens mis à disposition, ou résultant des décisions prises (par exemple : abandons de créances des bailleurs).

Certains départements ont investi le champ du logement et deviennent délégataires de la gestion des aides à la pierre. D'autres ont fait le choix de se centrer sur leurs compétences propres, à savoir le social. Suivant les cas, les moyens mis en jeu pour prendre en charge les publics du plan s'agencent de manière différente, mais ils doivent dans tous les cas s'agencer. Par exemple, la lutte contre l'habitat indigne suppose que les travailleurs sociaux soient attentifs aux conditions de logement et facilitent le relogement quand il est pertinent, même si le département n'entend pas abonder les aides à l'amélioration de l'habitat.

Le FSL fait partie de ces moyens. Ce n'est pas uniquement un dispositif contribuant à la solvabilisation des ménages. C'est un dispositif qui intervient en configurant un dispositif d'aides financières ou en finançant sous forme de mesures individuelles ou de projets de l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL). Son organisation et son règlement intérieur précisent un mode d'intervention qui va définir un équilibre entre prévention et réparation, entre accompagnement et solvabilisation. Ces interventions ne sont pas indépendantes du plan. Elles doivent être configurées de telle sorte que les aides distribuées le soient de manière à contribuer à la réalisation des objectifs du plan.

COMMENT DEFINIR LES OBJECTIFS QUANTIFIES ET LES INDICATEURS DE RESULTAT DU PROGRAMME D' ACTIONS ?

Comment définir des objectifs quantifiés ?

Le programme d'actions définit des objectifs quantifiés. Ce travail de définition des objectifs quantifiés doit permettre, par aller-retour, de préciser la formulation des objectifs de l'action :

A quels types de besoins entend-on répondre ?

Comment les décrire, les quantifier ?

Quelle part de ces besoins entend-on satisfaire au travers de cette action, en fonction des moyens que l'on est en capacité de mobiliser ?

Ces objectifs quantifiés peuvent être exprimés :

- ⇒ **en valeur absolue** : par exemple création de deux maisons-relais, signature de quarante protocoles... Dans ce cas ils doivent être référés aux besoins, par exemple deux maisons-relais pour assurer la sortie de vingt-cinq ménages durablement hébergés en CHRS, quarante protocoles sachant que x ménages sont maintenus dans les lieux sans droit à l'APL.
- ⇒ **en part relative**, au regard de besoins, ou au regard de besoins qui sont évolutifs. On exprime ici l'impossibilité de tout résoudre, mais le niveau d'effort que l'on entend soutenir face à un contexte évolutif, par exemple : 85% de la demande.
- ⇒ **en termes de résultats à atteindre au regard de ceux obtenus lors de l'exercice précédent** : par exemple, diminuer de 10% le nombre de commandements de quitter les lieux, conserver le rythme de captation de logements privés au niveau des résiliations de mandats, pour maintenir le stock.

Quels indicateurs d'évaluation proposer ?

L'évaluation de l'action s'opère à trois niveaux :

- **Effectivité**

Tout d'abord, ce que l'on devait faire pour mettre en œuvre cette action a-t-il été effectivement fait ?

S'est-on réuni comme on l'avait envisagé ?

Le tour de table était-il complet ?

Les études ou les simulations de coûts nécessaires ont-elles été présentées ?

Le prestataire a-t-il été recruté ?

Son travail a-t-il été évalué ?

- **Efficacité**

Les objectifs que l'on s'était fixé ont-ils été atteints ? Dépassés ? Quantitativement ? Qualitativement ?

- **Impact et pertinence**

Quel est l'impact des résultats obtenus sur la satisfaction des besoins ?

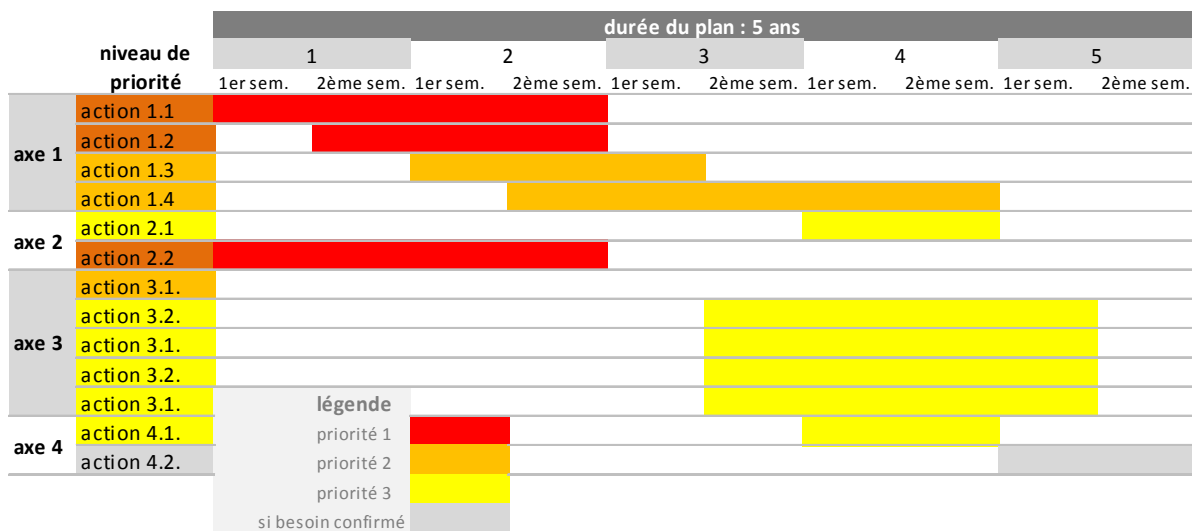
Quantitativement : la part des besoins satisfaits a-t-elle ou non crû ? A quels facteurs peut-on imputer cet impact : à l'action elle-même, au fonctionnement de dispositions connexes, à l'évolution du contexte ?

Qualitativement : les solutions apportées sont-elles satisfaisantes du point de vue des acteurs qui se sont engagés dans l'action ? Du point de vue de l'insertion des personnes ?

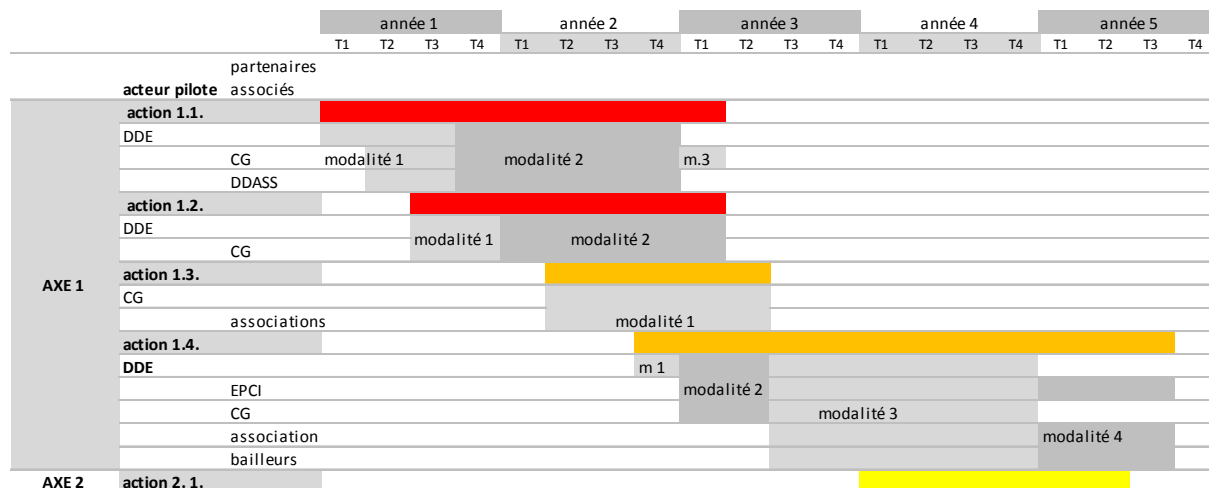
Quel regard ce bilan fait-il porter sur les objectifs eux-mêmes : ont-ils été fixés à un niveau pertinent ?

COMMENT DEFINIR LE CALENDRIER D'EXECUTION DU PROGRAMME ?

Planifier le déroulement des chantiers en fonction des priorités :



Organiser le déroulement des actions en fonction de la charge de travail résultante pour les pilotes et partenaires :



COMMENT CONSTRUIRE LE BILAN D'ACTIVITE ANNUEL ?

Décret du 29 novembre 2007, article 11 :

« Le comité responsable du plan [...] établit un bilan annuel d'exécution ». [II] est destinataire :

Les **bilans d'activité annuels** dressent un constat de l'activité des exercices successifs. Ils répondent aux questions suivantes :

Quel est le volume d'activité des différents dispositifs ?

Quels sont les moyens qui ont été mobilisés pour les faire fonctionner ?

Quels sont les résultats obtenus ?

Les informations contenues dans les bilans d'activité sont produites par les dispositifs opérationnels qui concourent à la mise en œuvre du plan. Elles sont la matière à partir de laquelle un volet « social » d'un observatoire de l'habitat peut être configuré. Elles sont établies sur la durée du plan, de préférence en séries stables, de manière à mesurer les évolutions.

La construction des bilans d'activité est facilitée par la définition en amont, lors de l'élaboration du programme d'action du plan :

- ⇒ D'objectifs quantifiés et d'indicateurs de suivi pour chaque action ou dispositif :
 - ✓ des objectifs précis et quantifiés en termes de volume d'activité prévisionnel, de résultats attendus, de moyens à mobiliser
 - ✓ des indicateurs permettant de mesurer l'atteinte de ces objectifs. (indicateurs d'effectivité, d'efficacité, d'impact (voir partie programme d'action).
- ⇒ D'un cadre, réutilisé annuellement, qui liste, pour chaque dispositif ou action, les informations pour lesquelles un suivi longitudinal et territorialisé est souhaité :
 - ✓ informations brutes (volume d'activité, moyens financiers et humains)
 - ✓ indicateurs (calcul à partir de plusieurs valeurs brutes, telles que les évolutions annuelles, les taux de pression de la demande, ou d'équipement...).

L'analyse des bilans annuels s'opère dans la durée, pour mettre en évidence les évolutions :

L'activité a-t-elle augmenté ou diminué ?

Les moyens consacrés ont-ils évolué proportionnellement ou non ?

Les résultats obtenus sont-ils croissants ou en rétraction ?

L'analyse de ces évolutions permet aux acteurs qui se succèdent de comprendre la manière dont le système d'action s'est construit, les résultats qu'il a obtenus, les limites qu'il a rencontrées. Le débat autour du bilan à l'occasion des comités responsables du plan porte sur les motifs qui expliquent ces évolutions.

L'établissement des bilans d'activité, et surtout leur analyse, sont nettement facilités par la définition, dès l'élaboration du PDALPD, **d'objectifs explicites quantifiés**. L'établissement de ces objectifs contraint à clarifier la stratégie d'action lors de l'écriture du plan, et permet au terme du plan, de reconstituer le référentiel de l'évaluation. Ce retour sur les objectifs et leur atteinte peut aussi conduire à proposer l'organisation d'un point d'étape en cours de plan, ou à alimenter la rédaction du cahier des charges de l'évaluation au terme du plan.

COMMENT CONDUIRE L'ÉVALUATION DE L'ACTION DU PDALPD ?

Décret du 29 novembre 200, 7 article 3 :

« Le préfet et le président du Conseil général procèdent à l'évaluation du plan en cours, concomitamment à l'élaboration du nouveau plan.

L'évaluation consiste en une estimation des effets du plan sur l'évolution du nombre et de la situation- des personnes et familles mentionnées à l'article 1er de la loi du 31 mai 1990 et une appréciation de l'adéquation du plan à ses objectifs. »

L'évaluation diffère de l'analyse des bilans d'activité.

1. Elle part de la **reconstitution des intentions** qui ont présidé à la rédaction du plan et à l'élaboration de son programme d'action (le référentiel d'évaluation) :

Que voulait-on faire ? Avec quels moyens ? Dont on attendait quels résultats ? Pour peser sur quels phénomènes ? De quelle importance ?

2. Ensuite, elle procède, en s'appuyant sur les bilans d'activité des différents dispositifs et les analyses successives des besoins, à un **constat** :

A-t-on fait ce que l'on voulait faire, avec les moyens prévus ? A-t-on fait autre chose (le PDALPD « de fait ») ? Pour quelles raisons ? Quels sont les résultats obtenus ?

3. Enfin, elle incite les partenaires à formuler un **avis partagé**, quant à ce qui doit être conservé ou doit évoluer. C'est sur la base de ces avis que des décisions devront être prises pour configurer un nouveau plan.

Les bilans sont élaborés par le secrétariat ou l'assistance à maîtrise d'ouvrage du PDALPD. Il peut être intéressant que l'évaluation soit réalisée avec le **concours d'un conseil extérieur**, apte à éclairer sous un jour nouveau l'organisation mise en place et à animer la réflexion collective, en deux temps :

⇒ Dans un premier temps, il s'agit d'analyser les bilans, par ex. :

- ✓ la mobilisation des moyens prévus a été plus ou moins active (effectivité) : les crédits ont été débloqués tardivement, le groupe de travail prévu ne s'est pas réuni, ou inversement, les procédures ont été simplifiées et les délais d'instruction réduits....
- ✓ le coût humain et financier nécessaire à l'obtention des résultats est plus ou moins proportionné à leur intérêt (efficience) : le coût d'un logement traité dans le cadre d'un programme d'intérêt général (PIG) apparaît prohibitif au regard du niveau de subvention offert pour la réalisation d'un logement PLA-i, ou bien, les aides distribuées en primo prévention des impayés donnent des résultats rapides et peu coûteux comparativement à l'investissement humain nécessaire ou relogement d'un expulsé.
- ✓ les objectifs ont été fixés de manière plus ou moins pertinente

Par exemple : les objectifs sont dépassés car ils ont été négociés à un niveau trop faible pour être significatifs (par exemple, en matière d'accords collectifs), ou bien, les objectifs sont loin d'être atteints parce qu'ils ont été surdimensionnés (par exemple en matière de remise sur le marché de logements vacants.)

⇒ Dans un second temps, il s'agit de prendre position sur le maintien ou l'évolution des stratégies d'actions.

C'est à ce stade qu'intervient la référence aux besoins et leurs conditions de satisfaction. En effet, le lien entre atteinte des objectifs et amélioration de la situation n'est pas mécanique. Un détour par une **analyse de l'impact de l'action sur les besoins** s'impose, pour redéfinir des objectifs et des modes opératoires adaptés :

Par exemple :

Le volume de logements sociaux prévu a été livré, l'objectif est atteint.

L'atteinte de l'objectif a-t-elle permis de détendre globalement la pression qui s'exerce sur le parc social ? De mieux satisfaire les demandeurs prioritaires ? (évaluation de la pertinence)

- Elle a permis de détendre le marché et de mieux satisfaire les demandeurs prioritaires si le volume de la demande en instance a baissé et les délais moyens d'attente se sont réduits.
- Elle n'a pas contribué à détendre le marché mais a permis de mieux satisfaire les prioritaires, si le volume de la demande reste élevé et que les délais d'attente s'allongent, à l'exception de ceux des ménages relogés ayant bénéficié des accords collectifs.

FICHE OUTIL : LES OUTILS DE TRAITEMENT DE LA PRECARITE ENERGETIQUE

Le PDALPD a dans son champ la prévention de la précarité énergétique. En effet, le champ des PDALPD a été élargi, notamment lors de la loi portant engagement national pour le logement du 12 juillet 2006, aux mesures destinées à permettre aux personnes défavorisées de disposer, dans leur logement décent et indépendant, de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques³.

Dorénavant, il est explicitement indiqué que le PDALPD comprend des mesures destinées à lutter contre la précarité énergétique⁴, définies comme suit : « Est en situation de précarité énergétique au titre de la présente loi une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat. »⁵

Cette définition permet au niveau local de préciser de manière opérationnelle les publics et/ou logements visés en fonction des diverses actions à mettre en œuvre, afin de cibler les différentes actions sur tel public, tel niveau de difficultés ou d'inadaptation, en fonction du type de parc, du statut d'occupation, de l'énergie...

La précarité énergétique est depuis devenue également l'une des priorités d'intervention de l'Anah avec notamment la mise en place du programme « habiter mieux », ciblé sur les propriétaires occupants, modestes et très modestes (le profil dominant de ces bénéficiaires est la personne âgée en milieu rural) en subventionnant les travaux permettant d'atteindre un gain énergétique d'au moins 25%.

Concernant la lutte contre les « passoires énergétiques louées », différentes mesures ont été prises pour favoriser la location de logements plus performants. L'obligation d'adjoindre au contrat de location, depuis le 01 juillet 2007, un diagnostic de performance énergétique du logement, vise à objectiver la qualité énergétique du logement et à fournir aux propriétaires et aux locataires des recommandations pour économiser de l'énergie. Depuis 2009, le crédit d'impôt a été ouvert aux propriétaires bailleurs, et les subventions accordées par l'Anah aux propriétaires bailleurs, lors de la réalisation de travaux, sont assorties d'une éco-conditionnalité (étiquette E après travaux) afin de progressivement améliorer l'ensemble du parc locatif privé.

La vocation des PDALPD en matière de précarité énergétique doit servir essentiellement deux objectifs :

- un objectif immédiat, la prévention des coupures d'eau et d'énergie ;
- et un objectif à moyen et long terme, relatif aux travaux d'économie d'énergie et de rénovation thermique.

Les outils de lutte contre la précarité énergétique sont pour certains spécifiques, mais pour d'autres sont à trouver dans le cadre des aides du FSL, ou des aides à l'amélioration de l'habitat.

La présente fiche met l'accent sur les outils spécifiques à la lutte contre la précarité énergétique.

³ Art. 65-I de la loi n°2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales qui a modifié notamment les articles 1, 2 et 6 de la loi n°90-449 du 31 mai 1990 modifiée visant à la mise en œuvre du droit au logement et loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006 portant engagement national pour le logement.

⁴ Loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement qui a modifié notamment l'article 2 de la loi n°90-449 du 31 mai 1990 modifiée

⁵ La loi n°90-449 du 31 mai 1990 modifiée (art. 4)

LA PREVENTION DES COUPURES D'EAU, D'ENERGIE ET DE SERVICES TELEPHONIQUES

LES AIDES DU FSL

L'un des outils du PDALPD est le FSL, sous la responsabilité du Conseil général. Le FSL octroie des aides aux impayés d'énergie ou d'eau : « Tout ménage occupant, locataire ou propriétaire, peut bénéficier d'une aide du FSL pour le paiement des fournitures d'eau, d'énergie et de services téléphoniques »⁶ :

- pour tous les occupants (locataire ou propriétaire), cette aide recouvre une aide au paiement des charges dues aux fournisseurs pour les fournitures d'eau, d'énergie et de services téléphoniques ;
- pour les locataires, les charges locatives (y compris la part inhérente à la fourniture d'eau ou d'énergie), dues au bailleur, peuvent faire l'objet d'une aide du FSL au titre des impayés locatifs ;
- pour les copropriétaires occupants, les charges de copropriété correspondant à des impayés de fournitures d'eau ou d'énergie peuvent bénéficier d'une aide du FSL, quelle que soit la situation de la copropriété. Cette aide n'est pas limitée aux copropriétés faisant l'objet d'un plan de sauvegarde ou situées dans une OPAH.

Le FSL peut aussi financer des mesures d'accompagnement social pour apprendre au ménage à bien utiliser son logement, économiser l'énergie.

LES TARIFS SOCIAUX

La lutte contre la précarité énergétique passe par un accroissement du nombre des bénéficiaires des tarifs sociaux afin que tous les bénéficiaires potentiels deviennent des bénéficiaires effectifs. Le PDALPD doit être l'occasion d'informer les ménages, notamment en faisant passer le message via les opérateurs qui sont en contact avec les personnes défavorisées (travailleurs sociaux du Conseil général et opérateurs d'aide sociale liée au logement du FSL, CAF, CCAS, CIAS, guichets de demandes d'aides ...). Une action du plan pourrait prévoir des procédures concrètes à mettre en œuvre : rédaction de fiches d'information sur le sujet, publications, sites internet des partenaires...

LES MECANISMES DE PREVENTION DES COUPURES

Les aides aux impayés d'eau et d'énergie du FSL sont le pivot du système de prévention des coupures⁷. Le système fait l'objet du **décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau**. Il prévoit différentes dispositions pour maintenir la fourniture des fluides, en cas d'impayés :

"... En cas de non-paiement des factures, la fourniture d'énergie, d'eau ainsi que d'un service téléphonique restreint est maintenue jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide [du FSL].

⁶ L'habilitation législative du FSL pour les aides aux impayés d'eau, d'énergie et de services téléphoniques relève de l'alinéa 2 de l'article 6 de la loi du 31 mai 1990 modifiée. Cet alinéa 2 vise toutes les obligations des ménages relatives au paiement des fournitures d'eau, d'énergie et de services téléphoniques sans aucune exclusion.

⁷ Ce système est défini par l'article L. 115-3 du code de l'action social et des familles et son décret d'application (décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Du 1^{er} novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles mentionnées au premier alinéa et bénéficiant ou ayant bénéficié, dans les douze derniers mois, d'une décision favorable d'attribution d'une aide du fonds de solidarité pour le logement. Un décret définit les modalités d'application du présent alinéa. Ces dispositions s'appliquent aux distributeurs d'eau pour la distribution d'eau tout au long de l'année.

Lorsqu'un consommateur n'a pas procédé au paiement de sa facture, le fournisseur d'électricité, de chaleur, de gaz ou le distributeur d'eau l'informe par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquels la fourniture peut être réduite ou suspendue, à défaut de règlement."

Le FSL définit un système d'alerte et des traitements différenciés à deux niveaux, suivant la situation des personnes en impayés⁸. Il distingue :

- les situations d'impayé des personnes ne présentant pas de caractéristiques particulières de précarité. Elles ne font pas l'objet d'une information des services sociaux.
- les situations des personnes susceptibles d'être en situation de précarité (bénéficiaires d'un tarif social de la part de son fournisseur, ménages déjà aidés par un FSL). Les fournisseurs ont obligation d'informer les services sociaux, en amont des coupures.

Il prévoit l'information systématique des services sociaux par le fournisseur, en cas de coupure pour impayé et de non rétablissement de la fourniture dans un délai de trois jours, ainsi que la désignation d'un correspondant solidarité chez chaque fournisseur. Ce dernier sera chargé de donner aux services sociaux toutes les informations relatives aux personnes dont la fourniture a été réduite ou suspendue.

Il précise le contenu des conventions qui doivent être passées entre le Conseil général et chaque distributeur d'énergie ou d'eau⁹. Ces conventions doivent définir notamment :

- les modalités d'échanges d'information entre fournisseurs et services sociaux¹⁰ ;
- les caractéristiques des ménages à aider.
- Les communes et les centres intercommunaux d'action sociale peuvent être parties prenantes de ces conventions, afin que les services sociaux communaux soient associés à cette politique de prévention et y contribuent à côté des services sociaux départementaux.

Il prévoit, en ce qui concerne les copropriétés en difficulté que, lorsqu'un syndicat des copropriétaires est en situation d'impayés vis-à-vis des fournisseurs d'énergie ou d'eau, ce dernier informe les copropriétaires défaillants du droit à une aide du FSL.

L'ARTICULATION ENTRE CONVENTIONS ET TARIFS SOCIAUX

Dans ces conventions, une attention devra être apportée particulièrement au repérage des ménages bénéficiaires des tarifs sociaux électricité et gaz, lors des signalements d'impayés par les fournisseurs et de l'instruction des demandes d'aides auprès du FSL.

⁸ Décret ° 2008-780 du 13 août 2008

⁹ Article 6-3 de la loi du 31 mai 1990 modifiée visant à la mise en œuvre du droit au logement.

¹⁰ Décret ° 2008-780 du 13 août 2008, art. 7 du décret

Cette attention visera à la fois, d'une part, à vérifier qu'un ménage, ayant un droit potentiel, est bien bénéficiaire de ce tarif et, d'autre part, à prendre en compte dans les ressources du ménage sollicitant une aide suite à impayé, l'éventuelle réduction ou chèque dont il a pu bénéficier au titre du tarif social électricité et/ou gaz.

En outre, le bénéfice d'un tarif social induit pour le ménage un traitement différencié comportant un signalement de l'impayé par le fournisseur auprès des services sociaux et des délais plus longs avant mise en œuvre de coupure¹¹.

Les ménages bénéficiant d'une fourniture de chauffage collectif au gaz et dont les ressources leur ouvrent droit à la couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) sont désormais repérés, en vue du bénéfice du tarif social du gaz (TSS), à travers la procédure automatisée définie par le décret n° 2008-778 du 13 août 2008 modifié relatif à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité, grâce au croisement des informations transmises par les fournisseurs, par les distributeurs et par les organismes d'assurance maladie.

LES OBLIGATIONS DES SYNDICS DE COPROPRIÉTÉ VIS-A-VIS DES COPROPRIÉTAIRES

En dehors de la possibilité pour chaque copropriétaire de solliciter individuellement une aide du FSL, en cas d'impayés conduisant à ne pas pouvoir honorer les factures de la copropriété, des dispositions minimales s'imposent aux syndicats de copropriété¹².

Lorsque le syndicat des copropriétaires n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission, le syndic doit informer chaque copropriétaire occupant n'ayant pas assumé ses obligations relatives au paiement de ses charges collectives d'eau ou d'énergie de la possibilité de déposer un dossier de demande d'aide auprès du fonds de solidarité pour le logement soit directement, soit par l'intermédiaire des services sociaux¹³.

Dans la lettre recommandée avec demande d'avis de réception valant mise en demeure au copropriétaire occupant d'avoir à acquitter les charges demeurées impayées, le syndic précise qu'il tient à sa disposition les coordonnées des services sociaux et lui indique que, sauf opposition de sa part, dans un délai qui ne peut être inférieur à quinze jours suivant la date de notification, il pourra transmettre aux services sociaux du département et, le cas échéant, aux services sociaux communaux, les données suivantes : son nom et prénom, son adresse ainsi que l'état des soldes débiteurs des comptes individuels, les tantièmes des quotes-parts des copropriétaires concernés, le budget prévisionnel de l'année en cours et le compte de gestion général du dernier exercice clos.

Le syndic a tout intérêt dès qu'un copropriétaire est en impayé de charges à l'informer de la possibilité de solliciter une aide du FSL pour la part de charges correspondant à la fourniture d'eau, d'énergie (chaleur comprise), de services téléphoniques, sans attendre que les impayés soient tels que la copropriété entière se retrouve en impayé. Le syndic peut même solliciter de ce copropriétaire l'autorisation de saisir lui-même le FSL, à la place du ménage copropriétaire.

Pour les cas complexes de copropriété (situation d'impayés d'un ensemble de ménages non abonnés, inconnus du fournisseur), il est souhaitable que le FSL et les services sociaux se rapprochent du correspondant solidarité du fournisseur afin que ce dernier suive de près l'évolution du dossier.

¹¹ Article 2 du décret n°2008-780

¹² Décret n°2008-780 du 13 août 2008 (art. 9)

¹³ Premier alinéa de l'article 1^{er} du décret cité précédemment

Ces dispositions étant peu connues et peu appliquées, le PDALPD peut mener une campagne d'information auprès des syndic afin de leur rappeler leurs obligations minimales¹⁴, et de les informer du champ des aides des FSL en matière de charges de copropriété liées à la fourniture d'eau et d'énergie, des modalités de saisine du FSL et de ses coordonnées.

Par ailleurs, cette campagne d'information auprès des syndic pourrait aussi leur rappeler leurs obligations résultant du décret n°2008-778 du 13 août 2008 relatif à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité (art. 6) : « dans le cas d'un immeuble d'habitation soumis au statut de la copropriété et chauffé collectivement au gaz naturel, les informations mentionnées à l'alinéa précédent sont communiquées aux copropriétaires par le syndic de l'immeuble ou son mandataire, qui doit communiquer dans le décompte individuel des charges et sous forme d'affichage dans les parties communes de l'immeuble :

- les références du contrat de fourniture de gaz naturel associées à la chaufferie collective concernée ;
- le nom et les coordonnées du fournisseur de gaz naturel ;
- le cas échéant, l'indication de l'existence d'autres sources d'énergie que le gaz naturel pour alimenter la chaufferie collective.

Les bailleurs sont également tenus de transmettre ces informations à leurs locataires dans les immeubles d'habitation chauffés collectivement au gaz naturel ».

LA PREVENTION DE LA PRECARITE ENERGETIQUE ET LA RENOVATION THERMIQUE

REPERER LES SITUATIONS DE PRECARITE ENERGETIQUE LIEES A L'HABITAT

Au-delà des aides en cas d'impayés et de la prévention des coupures, le FSL est un outil essentiel de repérage des ménages susceptibles d'être en situation de précarité énergétique en raison de la médiocre performance thermique de leur habitat.

Une première mesure consisterait à mettre en place un examen de la situation des demandeurs d'aides en matière d'énergie pour diagnostiquer la cause de leurs impayés et déterminer quelles actions préventives pourraient être mises en œuvre :

- un accompagnement « éducatif » du ménage visant à améliorer son utilisation du logement ;
- des travaux en matière de chauffage, d'isolation, sur le réseau d'eau ;
- un relogement si le logement est inadapté, insalubre.

A l'occasion de l'instruction des demandes d'aide au FSL et également à l'occasion des demandes d'aides formulées après des CCAS, CAF, MSA, organismes caritatifs suite à des impayés d'eau, d'énergie ou de charges locatives, l'instructeur ou le travailleur social (ce qui suppose une sensibilisation et une formation de ces personnes au repérage des anomalies de consommation, pouvant constituer une action du PDALPD) peut vérifier dans un premier temps, qu'en fonction de la composition de la famille et de la typologie du logement, la consommation d'énergie est proche de la moyenne calculée par le fournisseur.

¹⁴ Obligations minimales prévues par le décret n°2008-780 du 13 août 2008 (art. 9).

Dans un deuxième temps, en cas de constats d'anomalies, un diagnostic thermique peut être diligenté afin d'identifier d'éventuels problèmes liés à la qualité du chauffage, à la mauvaise isolation, aux fuites d'eau. Le diagnostic peut être effectué par un technicien thermique associé à un travailleur social. Lorsque le département ou la collectivité est couvert par un contrat local d'engagement contre la précarité énergétique initié dans le cadre du programme Habiter Mieux¹⁵, ce repérage doit être organisé entre les différents services et des techniciens thermiques, qui sont missionnés pour établir des diagnostics, accompagner les ménages et proposer un plan de financement des travaux.

Ces diagnostics peuvent également être financés par l'ADEME, le Conseil général, les CARSAT (caisses de retraites) et l'Etat dans le cadre des MOUS pour l'accès au logement des personnes défavorisées.

REALISER LES TRAVAUX D'ECONOMIE D'ENERGIE

L'objectif est de réaliser des travaux d'économie d'énergie là où les diagnostics le préconisent.

DES AIDES DE DROIT COMMUN

De nombreuses aides de droit commun peuvent être sollicitées pour les travaux : crédits d'impôts, Anah, notamment dans le cadre du programme Habiter Mieux, aides des CAF, aides des fournisseurs d'énergie.

L'Etat peut apporter différentes aides, ouvertes à tous, pour faire des travaux d'économie d'énergie :

- La TVA à 7 % sur l'achat et l'installation d'équipements et de matériaux spécifiques, pour les propriétaires et locataires d'un logement achevé depuis plus de deux ans (résidence principale ou secondaire).
- Le crédit d'impôt sur le coût des matériaux et équipements éligibles fournis par les entreprises ayant réalisé les travaux (propriétaires occupants, propriétaires bailleurs, les copropriétés).
- L'éco-PTZ, prêt sans intérêt, finançant jusqu'à 30 000 € de travaux. Il finance les projets d'amélioration thermique les mieux adaptés à chaque situation (bouquet de travaux ou performance globale).
- Il existe d'autres prêts : prêt d'accession sociale (PAS), prêt « Action Logement », prêt à l'amélioration de l'habitat (PAH) des CAF et MSA.
- Au niveau local et pour les précaires énergétiques, les contrats locaux d'engagement (CLE) contre la précarité énergétique initiés par le programme Habiter Mieux, regroupent l'ensemble des aides disponibles pour les travaux de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire concerné (aides Anah, aides FART, aides des collectivités, aides des CARSAT, aides MSA, prêts SACICAP, aides des fournisseurs d'énergie...). De plus la mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage proposée dans ce programme prévoit la définition d'un plan de financement adapté aux propriétaires occupants modestes.

¹⁵ Le site http://www.habitat-developpement.tm.fr/particuliers/index.cfm?cont=aide_habitat répertorie les aides possibles sur chaque territoire.

Concernant l'aide de solidarité écologique du programme Habiter Mieux, bénéficiant aux propriétaires occupants modestes, elle complète l'aide de l'Anah (20 à 35% des travaux plafonnés à 20 000 €) d'un montant minimal de 1 100 € pouvant être porté à 2 100 € en cas de participation des collectivités à hauteur de 500 €. Le site de l'Anah (<http://www.anah.fr/habitermieux.html>) suit la couverture du territoire par les contrats locaux d'engagement.

LES FONDS SOCIAUX D'AIDE AUX TRAVAUX D'ECONOMIE D'ENERGIE

Pour aider à la mobilisation de ces aides et à la réalisation des travaux d'économie d'énergie dans les logements, le conseil général peut créer des « fonds sociaux d'aide aux travaux d'économie d'énergie ». Une quinzaine de départements ont mis en place de tels fonds. Ils avaient été créés parallèlement aux fonds d'aides aux impayés d'énergie (ancêtres du volet "énergie" des FSL) et accordent, si nécessaire, des aides financières complémentaires aux aides de droit commun. Un guide sur ces fonds a été publié par l'ADEME en mars 2008.

L'expérience de ces fonds a conduit à la création du programme national Habiter Mieux, doté de 500 M€ des investissements d'avenir dans l'objectif de traiter 300 000 logements sur la période 2010-2017.

LE PROGRAMME D'AIDE A LA RENOVATION THERMIQUE DES LOGEMENTS PRIVES ANAH

Ce programme de l'Anah¹⁶ est consacré à la rénovation thermique des logements de propriétaires occupants aux conditions de ressources modestes.

Sa mise en œuvre territoriale est conditionnée par la conclusion de « Contrats locaux d'engagement contre la précarité énergétique » qui décrivent les conditions concrètes de mobilisation des acteurs locaux dans chaque département : mise en place d'un accompagnement individualisé des ménages, repérage des situations à traiter, diagnostic énergétique et financier, montage du projet de rénovation thermique, mise en œuvre des travaux... Les FSL (en matière de repérage et d'accompagnement social), les autres outils du PDALPD (observatoire nominatif des logements indignes et locaux impropres à l'habitation, actions de résorption des logements indignes) et les instances locales du PDALPD seront donc impliqués dans ces contrats.

Les aides de base apportées dans le cadre de ce programme correspondent aux aides classiques de l'Anah pour les propriétaires occupants, auxquelles se rajoute une prime de l'Etat dans les conditions fixées par arrêté du Premier Ministre. Pour bénéficier de cette aide :

- le logement doit avoir plus de quinze ans, il ne doit pas avoir donné lieu à d'autres financements de l'Etat depuis cinq ans ;
- les ressources du propriétaire sont plafonnées ;
- les travaux doivent permettre un gain énergétique d'au moins 25%, ils ne doivent pas être commencés avant le dépôt du dossier, ils doivent être intégralement réalisés par des professionnels du bâtiment et faire partie de la liste des travaux recevables par l'Anah.

Hors exception, le dépôt du dossier est effectué par l'opérateur désigné ou l'assistant à maîtrise d'ouvrage auprès de la délégation locale de l'Anah (ou le délégataire de compétences des aides à la pierre en cas de délégation de type 3). L'aide Anah et l'aide de solidarité écologique sont instruites simultanément.

¹⁶ Le Programme Habiter Mieux est géré par l'Anah dans le cadre de la convention Etat Anah parue au Journal officiel le 14 juillet 2010. L'objectif est de subventionner en trois ans les travaux de rénovation thermique de 300 000 logements occupés par des propriétaires éligibles aux aides de l'Agence.

LA CONSTITUTION D'UN PARTENARIAT SPECIFIQUE

Au sein du PDALPD, un groupe de travail dédié à cette question peut être créé. Il associe les fournisseurs, les services sociaux, les délégués de l'Anah, l'ADEME, les opérateurs ainsi que les associations de consommateurs ou d'usagers, afin de suivre de manière partenariale la mise en œuvre des conventions et de faire le point sur la politique de prévention de la précarité et d'exclusion des fournitures d'énergie et d'eau. Ce groupe de travail peut être identique au comité de suivi du contrat local d'engagement contre la précarité énergétique du programme Habiter Mieux.

FICHE OUTIL : LES MOUS

Les maîtrises d'œuvre urbaine et sociale (cf. circulaire du 2 août 1995 relative aux MOUS pour l'accès au logement des personnes défavorisées) sont des outils du PDALPD. C'est un outil pour la mise en œuvre d'actions inscrites dans le plan, que ce soit pour reloger ou développer de l'offre à destination des ménages les plus modestes. Elles font l'objet d'une programmation par le plan.

Les missions des MOUS sont de plusieurs types (technicité bâtiment et/ou juridique, ingénierie sociale, ingénierie spécifique) :

On distinguera

- ➔ **Les Mous à vocation plus directement opérationnelle.** Elles comportent en général un volet social et un volet technique :
 - **les MOUS relogement** : elles servent à trouver des solutions de logement dans le parc existant ou à produire une offre très sociale adaptée à la situation de ménages identifiés.
 - **les MOUS projets** : elles sont mises en place pour la réalisation d'une résidence sociale, d'un habitat adapté pour les gens du voyage...
 - **les MOUS insalubrité** : elles visent à apporter une solution de logement décent en traitant l'habitat insalubre. Il s'agit d'un outil de repositionnement de logements dans le marché de l'offre.
 - **Les MOUS de prospection d'une offre nouvelle de logements sociaux privés ou HLM dans le diffus** : elles visent le développement d'une offre nouvelle

Ces missions peuvent avoir des objectifs opérationnels de natures diverses :

- répondre à des problèmes de logement rencontrés par un ou plusieurs groupes de personnes identifiées ;
 - produire des logements très sociaux sans connaître précisément les personnes qui en bénéficieront ;
 - mobiliser des logements existants à destination très sociale (AIVS, bureau d'aide ou d'accès au logement...) ;
 - permettre le maintien dans le logement (amélioration du logement, prévention des expulsions, diagnostic social FTM...).
- ➔ **Les MOUS assistance à maîtrise d'ouvrage** : elles apportent un appui à la gouvernance des plans, montage du dispositif d'évaluation en continu, observation... La mise en place de ces MOUS assistance à maîtrise d'ouvrage peut se justifier particulièrement dans les départements dits « tendus ».

Les MOUS sont conduites préférentiellement sous maîtrise d'ouvrage des collectivités territoriales (communes, Conseil général ou de leur groupement). Elles sont subventionnées au maximum à 50% par l'Etat.

Toutes les actions de maîtrise d'œuvre et d'ingénierie auraient vocation à être cofinancées par l'Etat et le Conseil général. L'implication croissante des EPCI sur les questions d'habitat, leur prise de compétence des aides à la pierre, favorisent leur association aux MOUS. Dans le cas d'une ingénierie de projet, une contribution de l'EPCI, en plus des financements de l'Etat et du Conseil général, est souhaitable.

LES PRINCIPALES RECOMMANDATIONS POUR OPTIMISER LA MOUS

Dans un contexte budgétaire contraint (financement des MOUS sur le BOP 135), il s'agit de prioriser et de bien orienter les consommations, et d'être en situation de piloter le dispositif :

- ➔ au niveau national (PAP du programme 135), les actions d'accompagnement représentent 1,5% des crédits du logement locatif social ; il est recommandé de respecter ce pourcentage au niveau local.
- ➔ le maître d'ouvrage doit être une collectivité locale. L'Etat subventionne. Il n'est maître d'ouvrage que lorsque l'action est impérative et que la ou les collectivités locales ne veulent pas l'être (MOUS relogement en cas de catastrophes).
- ➔ Les MOUS sont programmées comme une action du PDALPD (sauf bien sûr quand le problème est urgent : catastrophe, squatt par exemple).
- ➔ Les crédits des MOUS doivent être centrés essentiellement sur les MOUS relogement des personnes défavorisées comme dispositif de dernier recours. Les MOUS concernant l'animation du PDALPD doivent être le plus possible contenues. Le plan doit être en effet co-animé par l'Etat et le Conseil général. Une externalisation ne se justifie que dans les départements dits « tendus ».
- ➔ La MOUS doit financer des prestations. La représentation d'associations dans les instances du PDALPD ne peut être considérée comme une MOUS.
- ➔ Le coût de la MOUS doit être optimisé. L'analyse des coûts des MOUS étudiées montre de forts écarts de prix d'un département à l'autre. Il est préconisé de travailler en se référant à l'étude du Cresge (voir ci-dessous).
- ➔ Les conventions de MOUS doivent être très explicites. Elles s'attacheront à bien préciser les attentes des maîtres d'ouvrages et détailler les critères d'évaluation. Par ailleurs, il convient de :
 - Rappeler les possibilité de mobilisation des opérateurs (appel d'offre ou appel à projet auprès des organismes agréés
 - privilégier l'établissement d'une seule et unique convention co-signée (éviter une convention par financeur car les objectifs peuvent manquer de cohérence) ;
 - éviter de conjuguer des volets différents dans une même MOUS : une mission doit être égale à un volet unique sauf exception de dispositifs intégrés (BAL)
 - définir des objectifs réalistes, en phase avec les moyens alloués, en inscrivant dans la convention des objectifs quantifiés ;
 - préciser dans la convention le plus possible les modalités de mise en œuvre et de suivi de la MOUS ;
 - lier le versement des financements aux résultats de la MOUS.
- ➔ Des évaluations régulières doivent être conduites afin de vérifier l'opportunité le cas échéant de réorienter ou de reconduire la MOUS.

- mettre en forme un historique de la MOUS (note d'opportunité, compte rendu systématique des comités de pilotage et comités techniques) pour faciliter l'évaluation et la justification de la MOUS ainsi que le passage de relais en cas de changement de personnels ;
 - ré-interroger le bien fondé de la reconduction et mobiliser les éventuels nouveaux dispositifs mis en place ;
 - identifier, dès la convention, des indicateurs d'évaluation ;
 - réaffirmer l'importance d'un suivi actif par les instances de pilotage et technique (éviter le seul comité de pilotage de début et de fin de mission).
- ➔ Ces évaluations doivent être discutées en comité responsable du PDALPD.

Pour en savoir plus :

Evaluation des MOUS sur la base de 15 MOUS terminées, 2010-DGALN/DHUP, réalisé par le Cresge

FICHE OUTIL : LA PREVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES ET LA CCAPEX

INTRODUCTION

La prévention des expulsions est susceptible de mobiliser une grande diversité d'outils :

➔ des outils de solvabilisation :

- le versement d'aides personnelles au logement (APL et AL) ;
- des aides aux ménages défavorisés ayant des difficultés à faire face à leurs dépenses de logement, qu'il s'agisse du paiement des loyers ou des dépenses d'énergie et d'eau (FSL) ;
- des dispositifs pour permettre un accès plus systématique des ménages défavorisés aux tarifs sociaux énergie ;

➔ des outils destinés à rapprocher les ménages en difficultés des aides et soutiens disponibles :

- les obligations de signalement précoce des impayés aux organismes payeurs ;
- l'obligation de signalement au préfet des ménages assignés à comparaître au tribunal aux fins de résiliation du bail ;
- des enquêtes sociales, diligentées en préalable à la comparution suite à assignation et à la décision d'engagement du concours de la force publique ;
- des dispositifs spécifiques d'accompagnement social et juridique à destination des ménages menacés d'expulsion ;

➔ des outils de soutien aux ménages engagés dans la résorption de leurs dettes, pour qu'ils se maintiennent dans leur logement :

- des dispositions permettant de maintenir le bénéfice des ces aides personnelles au logement, aux bénéficiaires en impayés, engagés dans la résorption de leurs dettes ;
- la signature de protocoles afin de restaurer les droits au bail, une fois les dettes résorbées ;
- des mesures d'accompagnement social ou d'éducation ou de gestion budgétaire (FSL, MASP) ;
- des possibilités de médiation locative : gestion locative sociale, voire sous-location, permettant de désamorcer le conflit propriétaire locataire ;
- La procédure de surendettement, en lien avec la commission de surendettement et la Banque de France ;

➔ des outils destinés à faciliter, si nécessaire, la mise en adéquation du logement et des capacités contributives du ménage :

- la mobilisation de logements à loyer réduit (PLAI, résidences sociales...) ;
- des dispositifs destinés à faciliter le relogement dans le cadre des PDALPD (instances déconcentrées, commission de dernier recours, accords collectifs, etc.) ;
- enfin, la possibilité pour les ménages de bonne foi menacés d'expulsion de se voir reconnaître, par la commission de médiation, prioritaire et urgent pour un relogement ou pour un hébergement.

La coordination de ces moyens, dont la compétence est partagée entre de multiples acteurs (bailleurs, services sociaux du département et des villes, opérateurs de l'ASLL, huissiers et tribunaux, organismes payeurs des aides au logement, FSL, etc.) faisait jusqu'à présent, y compris pour des actions d'information préventives, l'objet de « chartes relatives à la prévention des expulsions locatives » qui listaient les engagements de chacun des partenaires, et de leurs emboitements.

L'installation des CCAPEX¹⁷ (commission de coordination des actions de prévention des expulsions) coprésidée, comme le comité responsable du PDALPD, par le préfet et le président du Conseil général, **ouvre de nouvelles perspectives en matière de coordination des acteurs de la prévention des expulsions.**

A QUOI SERT LA CCAPEX ?

La CCAPEX est **une instance partenariale dans laquelle les acteurs se concertent et coordonnent leurs actions pour apporter des réponses à toute situation le nécessitant.** Son objet essentiel est donc **d'étudier les situations dans laquelle l'action d'un partenaire seul ne permet pas de résoudre la situation** : par exemple le FSL (aide du FSL refusée) ou l'organisme payeur (APL ou AL suspendue) n'est pas, seul, en mesure d'aider le ménage en difficulté et la situation risque fort de s'aggraver.

La CCAPEX diffère, dans ses attributions, nettement de l'ex CDAPL ou des commissions de prévention des expulsions. Les situations dont elle est susceptible de se saisir sont beaucoup plus diversifiées :

- Les situations peuvent être examinées en amont de l'engagement d'une procédure (si les difficultés sont susceptibles d'y conduire) et quel que soit le stade d'avancement de celle-ci, (décision de concours de la force publique, et suite de ces décisions inclus).
- Les situations examinées ne se limitent pas à celles des bénéficiaires de l'APL (ni même à ceux bénéficiant de l'APL ou de l'AL). Si la CCAPEX peut donner un avis sur l'intérêt de maintenir ou suspendre les aides au logement, ce n'est pas sa principale attribution.

Sont particulièrement visées les situations complexes (l'aide du FSL a été refusée, l'APL (ou AL) est suspendue pour cause de non reprise du paiement de loyer courant, les impayés sont liés à un loyer trop élevé par rapport aux ressources du ménage...). Dans ces cas de figure, **la CCAPEX étudie la possibilité de faire évoluer la situation en conjuguant les efforts de plusieurs partenaires et la diversité des moyens du Plan.**

¹⁷

Circulaire DGALN\DHUP du 14 octobre 2008 relative à la prévention des expulsions locatives

ARTICULER DES OUTILS MULTIPLES, AU BENEFICE D'UNE SITUATION

Elle doit notamment permettre d'articuler entre eux :

- le FSL dont la responsabilité est, depuis le 1^{er} janvier 2005, confiée au Conseil Général ;
- les actions des organismes payeurs en matière d'APL (dont protocoles de cohésion sociale) et d'AL ;
- les autres dispositions prises dans le cadre du PDALPD en matière de prévention des expulsions, notamment celles visant l'accès à un logement compatible avec les ressources du ménage, l'utilisation de différents dispositifs de médiation locative, ainsi que les outils d'accompagnement social ;
- l'accès au logement via le contingent préfectoral : la CCAPEX peut aussi se voir confier par le préfet ou son délégué, un rôle de proposition des demandeurs de logement, dans le cadre de l'exercice du droit de réservation du Préfet.

Cette action coordonnée peut s'appliquer à un temps T, ou, plus fréquemment, dans le cadre **d'une stratégie de traitement dans la durée**. Dans ce cas, le choix du moment de la saisine et l'organisation du processus de prise en charge devront prendre en compte non seulement la chronologie des actions des CAF (ou MSA) en matière d'APL/AL, et celle des actions des FSL en matière d'aides mais également porter une attention toute particulière aux divers actes juridiques ponctuant la procédure d'expulsion (assignation, jugement, délais accordés).

Mais La CCAPEX devra aussi éviter que des situations ne s'enlisent. Si aucune évolution n'est envisageable, s'agissant notamment de ménages non motivés ou de mauvaise foi, refusant toute participation en vue d'une solution de logement ou de maintien, la CCAPEX devra prévoir des solutions d'hébergement afin que le concours de la force publique ne soit pas différé lorsqu'il est nécessaire.

FAVORISER L'ADAPTATION RECIPROQUE DES MODES OPERATOIRES DES DIFFERENTS ACTEURS

Le rôle de la CCAPEX est l'amélioration de la coordination, autour d'une situation, mais aussi plus largement **entre les acteurs œuvrant pour la prévention des expulsions.**

La CCAPEX oriente, émet des avis, propose des solutions. Elle doit, en retour, être tenue informée des suites de ces avis ou orientations, des problèmes qu'ils soulèvent (inadaptation des logements financés en terme de surface, par exemple), des difficultés de mise en œuvre qu'ils rencontrent (problèmes de délais, etc.). La CCAPEX est en position privilégiée pour percevoir ces dysfonctionnements et leurs impacts.

Ainsi, il appartient également à la CCAPEX, dans le cas où des dysfonctionnements apparaissent en amont ou en aval de son activité, de les relever, et de **rechercher avec les acteurs concernés une adaptation respective de leurs modes d'intervention.**

QUI PEUT SAISIR LA CCAPEX, DANS QUEL CAS ?

La CCAPEX peut être saisie pour information, pour avis ou pour orienter vers ou faire appel à un autre dispositif. C'est dans un tel rôle de coordination ou d'orientation que la CCAPEX amène une plus value.

Les situations justifiant la saisine de la CCAPEX doivent être bien ciblées, pour éviter l'engorgement du dispositif, et permettre au contraire, de consacrer le temps nécessaire à l'analyse des situations les plus complexes et à la recherche des solutions.

Pour autant, les possibilités de saisine de la commission doivent être les plus larges possibles¹⁸ et au minimum, être celles de l'ancienne CDAPL et du FSL : possibilité de saisine par le bailleur, de saisine directe par le ménage ou par toute personne y ayant intérêt ou vocation (travailleurs sociaux, associations) ainsi que par le préfet. En outre, la commission peut être autosaisie par un de ses membres.

La saisine de la CCAPEX est plus particulièrement légitime dans certaines situations :

- par les organismes payeurs des aides personnelles (CAF, MSA) en cas de suspension des aides personnelles ;
- par les organismes payeurs, en cas d'échec dans le respect du plan d'apurement ou du protocole ;
- par le FSL (décideurs, gestionnaire ou instructeurs) :
 - Lorsque l'aide du FSL ne suffit pas à aider le ménage menacé d'expulsion (refus d'aide, ressources insuffisantes, pas de reprise du paiement, pas de bonne volonté...), et dans les cas où il faut trouver un nouveau logement plus adapté ;
 - lorsque le ménage ne rembourse pas le prêt consenti par le FSL ou lorsque le FSL doit mettre en jeu une garantie ;
- par les services de l'Etat ou par le service en charge de l'enquête sociale lorsque l'enquête sociale n'est pas réalisée (faute de prestataire), lorsqu'elle ne s'est pas révélée possible (absence de réponse ou refus du ménage) ou lorsqu'elle contient des éléments négatifs susceptibles d'entraîner un jugement défavorable ;
- par le prescripteur ou le prestataire en cas d'échec des mesures d'ASLL/ADVL ou de médiation locative ;
- par les services de l'Etat lorsque que le juge a transmis une ordonnance ou jugement d'expulsion (afin que la demande de logement soit prise en compte dans le PDALPD), le cas où le CFP est sollicité.

La CCAPEX peut également être saisie :

- par le secrétariat de la commission de médiation, lors de l'instruction des recours DALO ;
- par les organismes payeurs, en cas de refus de la dérogation concernant le versement de l'allocation de logement pour un logement ne remplissant pas les caractéristiques de logement décent, aux fins de proposer aux propriétaires des solutions adaptées d'amélioration des logements et aux allocataires concernés des solutions de relogement.

Ces saisines vont permettre la prise en charge coordonnée de situations individuelles. Pour que cette coordination soit efficace, les échanges au sein de la CCAPEX doivent être entre acteurs d'origine, de qualification et de culture différentes, confiants et sereins.

¹⁸ Circulaire DGALN\DHUP du 14 octobre 2008 relative à la prévention des expulsions locatives

C'est cette confiance et la protection des données nominatives et individuelles que les dispositions réglementaires en matière de **respect de la confidentialité dans les instances du PDALPD** —dont la CCAPEX fait partie— entendent contribuer à favoriser :

« Les membres du comité responsable du Plan, du comité technique et des instances locales du Plan, ainsi que toute personne appelée à assister aux réunions de ces comités et instances et les agents ou employés chargés de recueillir et exploiter les données nominatives relatives aux personnes et familles dont les situations sont examinées par ces instances, sont tenus à une obligation de confidentialité ». (art.14 du décret n° 2007-1688 du 29 novembre 2007 relatif aux PDALPD).

OU SITUER L'INTERVENTION DE LA CCAPEX, ENTRE PREVENTION ET REPARATION ?

La législation actuelle prévoit que les bailleurs (privés comme publics) signalent rapidement les situations d'impayés aux organismes payeurs des aides au logement, lorsque celles-ci sont versées en tiers payant.

Ces dispositions sont largement appliquées par les bailleurs sociaux, mais le sont de manière moins rigoureuse par les bailleurs privés. De plus, dans le parc privé, le tiers payant n'est pas, loin s'en faut, systématiquement mis en place.

En conséquence, si les impayés sont précocement connus des partenaires dans le parc social, via les organismes payeurs de l'APL, il n'en va en pratique pas de même dans le parc privé : fréquemment, les impayés n'y sont connus qu'au stade de l'assignation à comparaître au tribunal, puis du jugement d'expulsion, dont le préfet est informé.

Des dispositions spécifiques peuvent néanmoins être prises pour disposer d'une information plus précoce sur les situations d'impayés ; par exemples des accords avec les représentants départementaux des huissiers peuvent être conclus, prévoyant une information de la CCAPEX ou d'un autre organisme, et ce dès la délivrance d'un commandement à payer.

Il appartiendra à chaque CCAPEX, en fonction de sa charge de travail (importance du nombre de ménages assignés, relativement aux moyens d'instruction plus ou moins limités dont elle dispose) et des réponses envisageables, de déterminer **à quel stade d'impayés, à partir de quel évènement, la CCAPEX doit-elle être informée et saisie.**

C'est ce choix qui positionnera la CCAPEX, comme une instance de prévention, ou plutôt de recours.

PEUT-ON, DOIT-ON TERRITORIALISER LA CCAPEX ?

L'organisation territoriale de la CCAPEX n'est pas fixée réglementairement :

"Une grande latitude est laissée au niveau local pour déterminer l'organisation la plus adaptée, notamment afin de permettre que l'essentiel du travail engagé porte sur les cas les plus difficiles qui justifient une coordination importante, et pour prendre en compte les instances locales et la territorialisation du PDALPD. »

Il importera donc de rechercher l'organisation territoriale la mieux à même de permettre la coordination la plus complète des acteurs.

Cette organisation devra tout particulièrement prendre en compte, l'organisation préexistante dans le département, qu'il s'agisse de :

- ➔ La gestion des aides au logement : celles-ci peuvent être distribuées par plusieurs caisses d'allocations familiales.

Par exemple, s'il a été choisi de confier toute ou partie de l'instruction aux organismes payeurs des aides personnelles au logement, l'existence de plusieurs CAF dans le département conduira à une organisation territorialisée et, notamment à une répartition géographique de l'instruction des dossiers.

- ➔ La distribution des aides du FSL

Par exemple, dans les départements où le FSL est déconcentré, où existent des fonds locaux, une organisation territoriale de la coordination de la prévention des expulsions, en lien avec le FSL pourra être envisagée.

- ➔ La gestion de l'accès au logement des publics du Plan

Par exemple, si des instances locales « accès au logement » sont organisées pour proposer des logements d'insertion ou des logements relevant du droit de réservation du préfet au profit des personnes prioritaires, le rapprochement de ces instances avec la CCAPEX peut présenter un avantage, le travail attendu des commissions de coordination étant également de produire des recommandations pour le relogement.

- ➔ Le traitement des expulsions au stade de la demande de concours de la force publique

Par exemple, lorsqu'il existe localement des commissions ou instances travaillant déjà sur la partie finale des procédures d'expulsion, la mise en place de la CCAPEX ne signifie pas nécessairement leur suppression. Elles peuvent à l'inverse être renommées CCAPEX ou instances locales assurant les missions de CCAPEX, et voir leurs compétences étendues à des actions situées plus en amont.

La manière de concevoir l'articulation entre les différentes commissions locales dépendra également du volume d'activité sur le territoire concerné :

- Si les volumes sont importants (zones tendues, territoires urbains), des commissions distinctes peuvent être prévues (FSL, Accès prioritaire au logement, Prévention des expulsions, etc.).
- Si, *a contrario*, l'activité se mesure en unités ou dizaines (zones peu tendues, territoires ruraux), l'intégration des compétences au sein d'une même commission sera préférable. Des commissions dispersées n'auraient chacune, en effet, qu'une activité épisodique, et peineraient à rassembler leur tour de table.

Dans tous les cas de figure, il s'agira de veiller à **ne pas juxtaposer une nouvelle commission à celles qui préexistent, sans s'interroger sur les articulations possibles entre commissions, ou sur la possibilité d'élargir les compétences de l'une de ces commissions.**

En cas de délégation par le comité responsable du Plan des compétences de la CCAPEX (avis et orientations) aux instances locales du PDALPD, **la fonction principale de la commission départementale de coordination** sera alors :

- de veiller à l'harmonisation des pratiques,
- d'organiser la lisibilité du système pour le public et les partenaires,
- d'établir le bilan des activités des instances locales en matière de prévention des expulsions,
- d'adresser des suggestions au comité responsable du PDALPD.

Toutes les ADIL diffusent, en complément des conseils personnalisés qu'elles dispensent, des plaquettes indiquant les démarches à effectuer en fonction du stade de l'impayé <http://www.anil.org/publications-et-etudes/publications-grand-public/serie-impayes-de-loyer/> ; toutes organisent régulièrement des journées d'information à l'attention des travailleurs sociaux et des associations ; certaines ont mis en place un service téléphonique qui leur est dédié. Pour permettre dans tous les départements aux locataires en situation d'impayés, ou aux bailleurs dont le locataire ne paie plus son loyer, de connaître leurs droits et les démarches à effectuer selon leur situation et le stade de la procédure, les ADIL ont mis en place en 2010, à la demande du ministère du logement et de l'urbanisme, un numéro d'appel gratuit 0805 160 075 qui met le particulier en relation avec l'ADIL la plus proche de son domicile. Selon la situation de la personne qui appelle (incident de paiement ponctuel, incapacité à reprendre les paiements, contestation de la dette) et l'état d'avancement de la procédure (commandement de payer, assignation devant le juge, commandement de quitter les lieux), l'ADIL lui indique les démarches et aides adaptées : un plan d'apurement amiable entre le bailleur et le locataire est-il encore possible ? Si oui, comment l'établir ? Les aides adaptées (FSL, fonds de solidarité logement, allocations logement, Centre Communal d'Aide Sociale, aide juridictionnelle...) ont-elles été sollicitées ? Une garantie des risques locatifs a-t-elle été souscrite ? Une enquête financière et sociale a été diligentée par le service social du département ? Il est important que le locataire sache que c'est son intérêt d'y répondre. Un litige avec le propriétaire est à l'origine du non paiement du loyer ? L'ADIL expliquera au locataire l'urgence de reprendre le paiement du loyer ou le cas échéant la possibilité de consignation sur autorisation du juge. La personne relève du droit au logement opposable ? L'ADIL lui indiquera les démarches à effectuer.

**Ministère de l'Égalité des territoires
et du Logement**

Direction générale de l'aménagement,
du logement et de la nature

Direction de l'habitat, de l'urbanisme
et des Paysages

Arche Sud
92055 La Défense cedex

Tél. 01 40 81 91 21

