

Démarche A C X - Comment éviter les expulsions locatives ?

Accompagnements Cordia



Contexte du projet

- Projet d'intervention pour des locataires du parc social souffrant de troubles de santé mentale ou de troubles du comportement avec des risques de réelles sources de nuisances pour leur environnement ou de danger pour eux-mêmes ou leurs voisins.
- Le bailleur se retrouve souvent seul à devoir gérer des situations très complexes, avec pour seule possibilité le fait d'attendre le passage à l'acte pour demander l'intervention des forces de l'ordre et obtenir une hospitalisation d'office puis éventuellement une expulsion.
- Les partenaires, (services sociaux, acteurs de la santé mentale, ...sont tout aussi démunis devant la complexité de ces situations qui mêlent des problématiques sociales lourdes à des troubles psychiatriques plus ou moins avérés.



Les objectifs que nous sommes donnés :

- Apporter un **expertise globale** aux problématiques rencontrées avec locataires
- **Etayer les équipes** du bailleur
- Répondre à une **mission d'utilité publique** en enrayant le processus d'expulsion du locataire
- Aider à la maîtrise de la dépense en terme de **rendement locatif**
- **Redonner sa place de locataire à la personne en difficulté**



Le postulat :

- **Aider c'est s'affranchir** de la souffrance, de la galère « *Dans l'idée de s'affranchir, il y a l'idée de « franchir un obstacle »*. Cet obstacle comprend à la fois des dimensions sociales et personnelles. **Il nous revient donc de nous concentrer sur les capacités de la personne pouvant dépasser l'obstacle quel que soit son origine et sa nature.**
- Choisir une approche très pragmatique sans éluder l'importance de la réflexion sur les origines des problèmes sociaux
- Travailler sur le développement du pouvoir d'agir des personnes en nous concentrant sur ce qui constitue un obstacle au pouvoir d'agir actuel.



Le pouvoir d'agir des personnes

- La plupart des personnes accompagnées traversent des périodes difficiles.
- En situations d'errances, ces personnes se confrontent de façon quotidienne à la gestion de situations imprévisibles et exige de leur part le développement d'une compétence qu'ils nomment la débrouille.
- Savoir se débrouiller - Ou dormir ? Quoi manger ? Comment se procurer de l'argent, prendre soin de soi, gérer le traitement ? Quand ils le peuvent, ces situations font appel aux capacités que l'on retrouve en situation d'apprentissage. (Anticiper, hiérarchiser, se situer dans l'espace...)



Comment révéler ici le pouvoir d'agir ?

- Associer la personne à la co-construction de réponses avec le support d'un outil d'aide à la décision -> ACX
- A partir des 9 activités mobilisées (recherche CNAM/Cordia) par la personne en situation de précarité et de maladie -> utilisation des leviers
- Faciliter la convergence d'analyse de l'équipe pluridisciplinaire



Notre méthodologie d'intervention



Pré-évaluation des situations

Présentation Cordia Conseil
(Rencontre Bailleur/Cordia Conseil)

Sélection situations
(Bailleur)

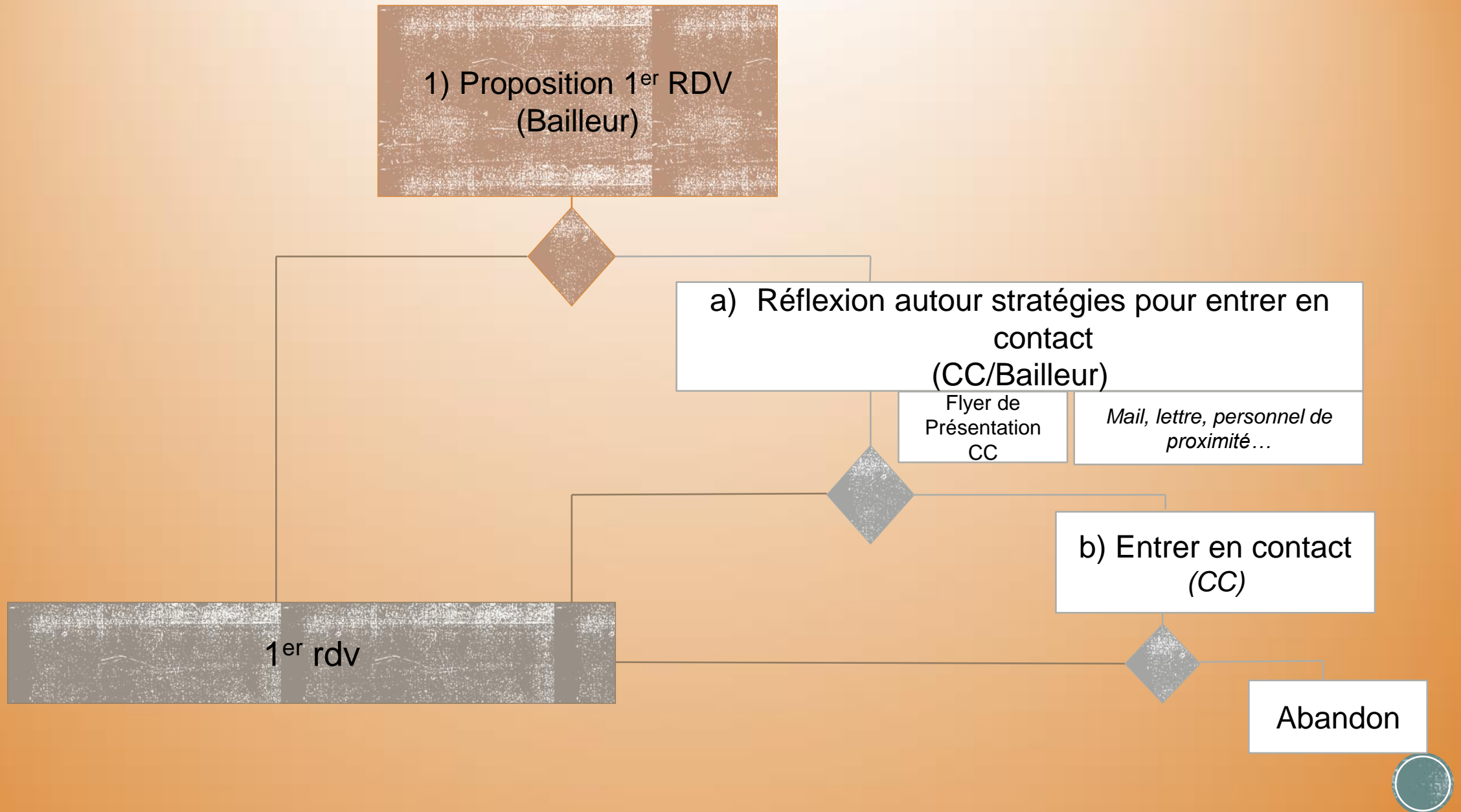
Etude situations
(Intervenant Cordia Conseil et Bailleur)

**Etude situations et choix binôme
intervention**
(Equipe Cordia Conseil)

Coordination planning prévisionnel
(Intervenant Cordia Conseil et
Bailleur)



Proposition d'une première rencontre



Première rencontre

S-1 : Appel Locataire pour confirmer rdv (CC)



-
- 1ere prise de contact
- Mise en confiance

1^{er} RDV

- 1) Présentation du **cadre de l'intervention** et **objectifs** des rencontres (Bailleur- début entretien /Cordia Conseil)
- 2) Amorçage du **processus d'accompagnement** avec le locataire

NB : Possibilité modulation du choix de **l'équipe d'intervention** en fonction pré-évaluation besoins



Entretiens entre locataire et Cordia Conseil

Utilisation outil d'aide à la décision « ACx »

- Collecte d'informations et diagnostic :
 - Hiérarchisation des besoins;
 - Repérage des risques éventuels;
 - Identification préconisations;
- Rédaction projet personnalisé

Préciser **axe d'accompagnement** avec prise en compte du « par quoi on commence ? »

Prise de conscience + facilitement de ses besoins, appropriation des réponses et mise en oeuvre (« **empowerment** »)

Rencontres en chiffres....

7 rendez vous en moyenne

1-2 heures / entretien

3 à 7 mois / situation

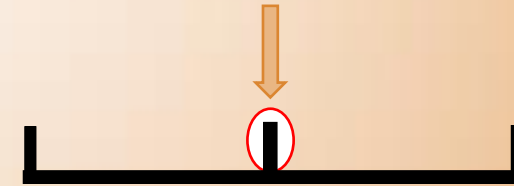
(Selon évaluation besoins et analyse problématiques)



Livraison des rapports

Rapport intermédiaire

- ❑ Informer le bailleur de l'avancée du processus d'intervention
- ❑ Fournir une analyse de la situation et des pistes de préconisations



*Milieu du processus
d'intervention*

Rapport final

- ❑ Fournir un bilan de l'accompagnement et un diagnostic pluridisciplinaire
- ❑ Emettre des préconisations précises d'actions et/ou d'orientations (identification partenaires, coordonnées, introduction...)



*Fin du processus
d'intervention*



Les attendus de la démarche

- *Résultats* :

- Réalisation d'un diagnostic précis de la situation
- Accompagnement et orientation des locataires vers partenaires adéquats

- *Indicateurs d'évaluation* :

- Mise en œuvre des préconisations de Cordia Conseil
- Reprise du paiement du loyer par les locataires
- Stabilisation des troubles éventuels
- Rétablissement d'une relation de confiance entre bailleur et locataires



Données d'entrée (2 bailleurs 2016 - 2017)

	Composition Familiale	Enfant mineur	Enfant majeur	RESSOURCES					Difficultés rencontrés		
									Réduire impayés loyer	Réduire troubles du voisinage	Entretenir le logement
				AAH	Chômage	RSA	Pension	Salaire			
H	13	2	1	4	2	2	1	4	10	6	6
F	10	9	3	2	1	1	3	3	9	4	2
Famille	3			1		1	1		1	2	
Total	26								20	12	8



Données de sortie

Résultats en Nb de ménages - 4 mois après

Refus d'adhésion au dispositif		1	sur 26	3,85%
Refus d'utilisation de l'outil ACX		3	sur 26	11,54%
Expulsion		2	sur 26	7,69%

Reprise paiement régulier loyer		8	sur 18	44,44%
Actions d'apurement de la dette		4	sur 18	15,38%
Diminution plaintes		2	sur 10	20,00%
Maintien des plaintes		3	sur 10	30,00%
Entretien logement		2	sur 7	28,57%

Verbalisation des besoins/Redynamisation	6	sur 23	26,09%
Sollicitation travailleur social	4	sur 23	17,39%
Engagement de soins medico-psy	2	sur 23	8,70%



Points forts et points à améliorer

■ Points forts :

- Mise en réseau des partenaires sur un territoire donné
- Intégration de l'action médico-sociale dans ce secteur
- Outil d'aide à la décision -> révèle le pouvoir d'agir
- Coût faible (4 800€/ 23 000€ coût moyen expulsion)
- Rôle de 1/3 vis-à-vis du bailleur
- Etayage des équipes du bailleur

Points à améliorer :

- Processus trop court -> durée < à 7 mois
- Mise en œuvre des préconisations pas toujours faciles (CMP....rôle du médecin équipe)
- Modèle financier -> le bailleur ne souhaite pas tout supporter

