

Partie 4



Maintien dans le logement des publics en difficulté : le programme d'actions du PALHDI 2014-2020

1. Synthèse des fiches-action

Chantier 1 Elaborer un cadre partenarial avec les engagements de chacun et construire des outils de suivi

Objectif du chantier	Renforcer la coordination des acteurs à travers de meilleurs outils de suivi/observation et un cadre d'engagement plus ferme
Action 1.1	Rénover la CCAPEX plénière
Action 1.2	Modifier la composition des groupes techniques territoriaux de la CCAPEX
Action 1.3	Organiser l'observation
Action 1.4	Faire évoluer la charte des expulsions

Chantier 2 Organiser la prévention des risques

Objectif du chantier	Organiser et diffuser, par des canaux multiples et en direction de tous publics, de l'information sur le paiement du loyer et des charges et sur les dispositifs à mobiliser en cas de difficulté financière temporaire pour assurer le règlement des factures
Action 2.1	Construire et diffuser les outils d'information et de communication
Action 2.2	Redéfinir le rôle des acteurs en termes d'information au moment de l'accès au logement

Chantier 3 Prévenir les expulsions

Objectif du chantier	En amont de l'assignation à comparaître pour résiliation de bail, s'assurer de la bonne organisation et de la coordination des dispositifs de droit commun pour éviter l'aggravation de la dette
Action 3.1	S'assurer d'un fonctionnement efficient des droits AL et APL pour limiter l'accroissement des difficultés
Action 3.2	Articuler les mises en jeu de garanties et les mesures d'accompagnement
Action 3.3	Mettre en place un référent territorial "expulsions"

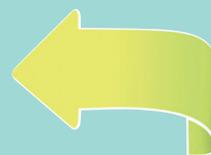
Chantier 4 Provoquer un renversement de situation au regard de l'expulsion

Objectif du chantier	En aval de l'assignation à comparaître, lorsque le bail est résilié et que le protocole Borloo est en échec, organiser et suivre la recherche rapide de solutions d'exception en réunissant les décideurs du territoire disposant des moyens nécessaires
Action 4.1	Permettre aux ménages de se saisir de l'étape assignation et mieux chaîner les interventions post audience
Action 4.2	Réaliser un diagnostic social systématique
Action 4.3	Rechercher une solution adaptée en groupes techniques territoriaux de la CCAPEX

Chantier 5 Mettre en place ou renforcer les dispositifs de traitement du mal logement : la précarité énergétique et l'habitat indigne

Objectif du chantier	Mieux organiser et valoriser la recherche de solution pour réduire les situations de précarité énergétique et d'habitat indigne
Action 5.1	Réduire les charges dans le parc social en s'appuyant sur les Conventions d'Utilité Sociale (CUS) des bailleurs et en accompagnant les associations de locataires
Action 5.2	Améliorer la qualité des logements dans le parc privé en poursuivant le dispositif PIG "Sortir du mal logement en Isère"
Action 5.3	Mettre en place des actions préventives à partir de l'analyse de la situation des ménages en impayés ayant recours aux aides énergie ou en situation d'inconfort dans leur logement
Action 5.4	Mettre en place un lieu stratégique et transversal pour le suivi de la précarité énergétique





2. Les fiches-action

Chantier 1

ACTION 1.1

Rénover la CCAPEX plénière



Description	Faire évoluer le rôle de la CCAPEX pour qu'elle pilote l'organisation du droit commun et des situations d'exception, à travers notamment l'action des référents "expulsions" sur l'ensemble des territoires et qu'elle travaille sur les situations emblématiques de droit commun (dysfonctionnements/points de blocage de celui-ci pour aboutir à une solution satisfaisante)	
Objectif	Assurer un pilotage du dispositif prévention des expulsions rénové Assurer la cohérence des dispositifs	Objectif quantifié Disposer d'une feuille de route doctrinale
Evaluation	<p>Indicateur d'effectivité : Nombre de réunions des groupes techniques CCAPEX</p> <p>Indicateur d'efficacité : – Nombre de dossiers d'assignments qui transitent par la CCAPEX – Faculté de la CCAPEX plénière à piloter la politique de la prévention des expulsions et à édicter une doctrine départementale</p> <p>Indicateur d'impact : Evolution du nombre d'expulsions effectives</p>	

ACTION 1.2

Modifier la composition des groupes techniques territoriaux de la CCAPEX



Description	Modifier la composition des trois groupes techniques territoriaux de la CCAPEX et rendre leurs avis décisionnels	
Objectif	Leur permettre de décider "localement" des moyens d'exception face à des situations d'exceptions	Objectif quantifié Une instance locale par territoire désigné comme étant l'échelle de traitement des situations de droit commun Un traitement d'exception en groupes techniques CCAPEX
Evaluation	<p>Indicateur d'effectivité : Modification du règlement de la CCAPEX</p> <p>Indicateur d'efficacité : Nombre de décisions prises par ces groupes techniques, évolution de la composition des acteurs (niveaux de représentations décisionnels)</p> <p>Indicateur d'impact : Evolution du nombre d'expulsion recherche et mise en place de solution pour les situations les plus en difficulté au regard du maintien dans les lieux</p>	

Chantier 1

ACTION 1.3

Organiser l'observation



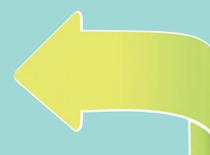
Description	Organiser l'observation en appui sur des outils communs (sources, indicateurs, outils informatiques) pour analyser l'impact des dispositifs en lien avec l'observatoire départemental de l'habitat	
Objectif	Permettre l'analyse de l'impact des dispositifs	Objectif quantifié Disposer d'outils permanents informatisés de suivi des dispositifs
Evaluation	Indicateur d'effectivité : Mise en place de l'AMO	
	Indicateur d'efficacité : Production de résultats d'observation permanente dans le cadre de l'observatoire du PDH	
	Indicateur d'impact : Utilisation par les partenaires du dispositif d'observation en appui aux travaux du comité technique du PALHDI	

ACTION 1.4

Faire évoluer la charte des expulsions



Description	Faire évoluer la charte des expulsions pour intégrer les adaptations, les nouvelles modalités de travail, les outils	
Objectif	Assurer le pilotage du dispositif de droit commun et d'exception en permettant de formaliser les engagements des partenaires et de les suivre	
Evaluation	Indicateur d'effectivité : Charte complétée	
	Indicateur d'efficacité : Charte adoptée par le PALHDI	
	Indicateur d'impact : Charte utilisée comme cadre commun du travail des instances locales dédiées au maintien	



Chantier 2

ACTION 2.1

Construire et diffuser les outils d'information et de communication



Description	Construction et/ou diffusion d'outils d'information et de communication : guide, information sur les acteurs ressources à solliciter, lettre individualisée...à destination tous publics (ménages et professionnels)
Objectif	Culture commune des acteurs et sensibilisation du public
Evaluation	Indicateur d'effectivité : Réalisation des outils d'information décrits
	Indicateur d'efficacité : Nombre de guides retirés – nombre d'inscrits dans les formations – nombre de formations par an
	Indicateur d'impact : Volume des impayés bailleurs, évolution du nombre d'assignations

ACTION 2.2

Redéfinir le rôle des acteurs en termes d'information au moment de l'accès au logement



Description	Redéfinir ou affirmer le rôle de chacun des acteurs en termes d'information à faire passer au moment de l'accès au logement	
Objectif	Mobiliser par l'information les ménages en phase d'accès à un logement afin qu'ils s'approprient et prennent appui sur les dispositifs d'aide pour sécuriser leur accès au logement	Objectif quantifié
		Augmenter le nombre de support de diffusion, augmenter le nombre d'acteurs qui délivrent les supports
Evaluation	Indicateur d'effectivité : Supports communs produits et installés dans les lieux d'accueil : CAF, bailleurs, action logement, ADIL	
	Indicateur d'efficacité : Nombre d'accès au logement public dans le cadre du droit commun, nombre de consultations ADIL liées à la question des dispositifs d'appui dans l'accès au logement public et privé	
	Indicateur d'impact : Evolution quantitative de la mobilisation des dispositifs d'aides liés à l'accès (FSL, Locapass) Evolution du nombre d'assignations	

Chantier 3

ACTION 3.1

S'assurer d'un fonctionnement efficient des droits AL et APL pour limiter l'accroissement des difficultés



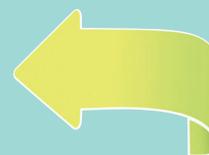
Description	Organiser le droit commun et s'assurer du bon fonctionnement des droits APL pour limiter l'accroissement des difficultés : signalement des impayés, proposition systématique d'un plan d'apurement, généralisation de la proposition d'accompagnement	
Objectif	S'assurer que le fonctionnement du droit commun de la CAF est inscrit dans la chaîne de la prévention : signalement des impayés, plan d'apurement et généraliser la proposition d'accompagnement	Objectif quantifié Diminuer le nombre d'interruptions des droits (suspension et durée AL/ APL pour les ménages sans accompagnement préalable)
Evaluation	Indicateur d'effectivité : - Rédaction, impression et diffusion des documents par les partenaires et formalisation des process. - Nombre de réunions partenariales avec la CAF	
	Indicateur d'efficacité : aucun ménage en situation d'impayé n'est sans proposition d'accompagnement	
	Indicateur d'impact : moins d'interruption de droits AL-APL sans accompagnement préalable	

ACTION 3.2

Articuler les mises en jeu de garanties et les mesures d'accompagnement



Description	Organiser le droit commun et s'assurer de la nécessaire articulation entre les mises en jeu de garanties et les mesures d'accompagnement via le FSL, Loca Pass, ASL, MASP, etc. pour limiter l'accroissement des difficultés	
Objectif	<ul style="list-style-type: none"> • Orientation précoce vers les dispositifs d'accompagnement • Améliorer la coordination entre les dispositifs de garantie et d'accompagnement • Améliorer la coordination entre le dispositif de surendettement et le dispositif de garantie 	Objectif quantifié Nombre de ménages bénéficiant d'une mise en jeu de garantie associée à une mesure d'accompagnement Diminuer le nombre de mise en jeu FSL Locapass
Evaluation	Indicateur d'effectivité : Plan d'action (cf. modalité 1 et 2) validé par les partenaires et intégré dans la charte	
	Indicateur d'efficacité : - Mise en application du process lors des mises en jeu de garanties financière - Réduction du nombre de mise en jeu de garantie et augmentation du nombre d'accompagnement dans le cadre du déclenchement possible de la MEJ de garantie	
	Indicateur d'impact : Evolution du nombre de ménages bénéficiant d'une mise en jeu de garantie associée à une mesure d'accompagnement	



ACTION 3.3

Mettre en place un Référent territorial "expulsions"



Description	Mettre en place une personne ressource et experte sur chaque territoire : - Garante localement du bon fonctionnement du plan et de la charte - Responsable de l'identification, l'orientation et du traitement des situations que le droit commun ne parvient pas à traiter	
Objectif	Mettre en place des référents territoriaux "expulsions" pour identifier, orienter et traiter les situations que le droit commun ne parvient pas à traiter. acteurs ressources pour les acteurs locaux, leur mission s'inscrit dans le cadre fixé par les CCAPEX	Objectif quantifié Un référent territorial par territoire du Conseil général (13). Suivre un nombre de situations (X) que le droit commun ne parvient pas à traiter
Evaluation	Indicateur d'effectivité : Désignation des référents	
	Indicateur d'efficacité : Volume des sollicitations des référents territoriaux par les partenaires de la Charte	
	Indicateur d'impact : Evolution du nombre d'assignations	

Chantier 4

ACTION 4.1

Permettre aux ménages de se saisir de l'étape assignation et mieux chaîner les interventions post audience



Description	Mobiliser le ménage en amont et en aval de l'assignation	
Objectif	Faire en sorte que le ménage assiste à l'audience "assignation" et se saisisse des mesures de traitement proposées suite à l'audience	Objectif quantifié Augmentation du nombre de ménages se présentant à l'audience. Augmentation du nombre d'accompagnement suite à l'audience
Evaluation	Indicateur d'effectivité : Nombre de ménages se présentant à l'audience	
	Indicateur d'efficacité : Nombre de ménages pour lesquels le traitement de l'impayé a trouvé une solution	
	Indicateur d'impact : Diminution du nombre de commandement de quitter les lieux	

Chantier 4

ACTION 4.2

Réaliser un diagnostic social systématique



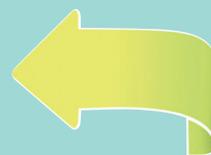
Description	Mettre en oeuvre un diagnostic social via le référent territorial pour tous les ménages en amont de l'assignation pour les locataires du parc privé et lors de l'échec du protocole Borloo pour les locataires du parc public	
Objectif	Faire en sorte que grâce à ce diagnostic une solution adaptée à la situation du ménage faisant l'objet d'une expulsion soit trouvée	Objectif quantifié Augmentation du nombre de diagnostic social avant expulsion
Evaluation	Indicateur d'effectivité : Intégration du diagnostic social à la procédure d'enquête assignation	
	Indicateur d'efficacité : - Nombre de demandes d'accompagnement des ménages préalables à l'enquête assignation - Nombre de diagnostics au stade de l'assignation ou au stade de la dénonciation du protocole Borloo	
	Indicateur d'impact : Nombre de concours de la force publique demandés, accordés et nombre d'expulsions effectives	

ACTION 4.3

Rechercher une solution adaptée en groupes techniques territoriaux de la CCAPEX



Description	Conforter les groupes techniques territoriaux de la CCAPEX dans leur rôle décisionnel pour la mise en oeuvre de moyens d'exception face à des situations d'exception (renforcement mobilisation du ménage, relogement, maintien dans le logement, expulsion). Les groupes techniques de la CCAPEX organisent leur articulation avec les commissions sociales pour le relogement via le système de point supplémentaires au titre de la cotation.	
Objectif	A partir du diagnostic existant, construire et organiser une solution adaptée de maintien - relogement - accompagnement - hébergement	Objectif quantifié 10 % de l'offre mobilisée dans la filière prioritaire pour le relogement
Evaluation	Indicateur d'effectivité : - Chaînage de l'accès aux moyens de traitement : hébergement, relogement, accompagnement - Participation des partenaires de la Charte	
	Indicateur d'efficacité : - Nombre de situations pour lesquelles un moyen de traitement a été mobilisé - Nombre de solutions exceptionnelles mises en oeuvre	
	Indicateur d'impact : - Nombre de logements de droit commun ou temporaires mobilisés dans le flux de l'offre au profit de ménages ayant été "côtés" prioritaires par les commissions sociales - Nombre de concours de la force publique accordés, nombre d'expulsions effectives	



Chantier 5

ACTION 5.1

Réduire les charges dans le parc social en s'appuyant sur les Conventions d'Utilité Sociale (CUS) des bailleurs et en accompagnant les associations de locataires



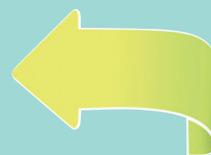
Description	Sur la base d'une structuration de la connaissance permanente sur le niveau des charges dans le parc public pour contribuer à un meilleur ciblage des travaux nécessaires à une réduction des charges pour les locataires dans le cadre de leur plan stratégique de patrimoine en appui sur les conventions d'utilité sociale	
Objectif	Agir sur la prévention des impayés de charges des locataires par l'action sur le patrimoine pour réduire le montant des charges (eau, énergie) dans le parc public	Objectif quantifié Réduire le nombre de logements HLM dont la cotation en termes de profil énergétique correspond aux classes E, F et G
Evaluation	<p>Indicateur d'effectivité : Réalisation et organisation de la mise à jour du référentiel cartographié de la cotation énergétique et du niveau des charges du parc HLM</p> <p>Indicateur d'efficacité : Nombre de logements sociaux réhabilités ayant changé de classe énergétique dans l'année</p> <p>Indicateur d'impact : Nombre de ménages ayant sollicité les fédérations de locataires ou le FSL pour une difficulté dans le paiement des charges</p>	

ACTION 5.2

Améliorer la qualité des logements dans le parc privé en poursuivant le dispositif PIG “Sortir du mal logement en Isère”



<p>Description</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diminution du montant des charges d’au moins 25 % dans le parc privé appartenant à des propriétaires modestes en réalisant des travaux d’isolation • Protection des occupants de logements insalubres (interdiction d’habiter et relogement et la mise en oeuvre de travaux par ses propriétaires) • Intervention sur la non-décence en la repérant, la signalant et en accompagnant les locataires dans la mise en oeuvre de leurs droits auprès des propriétaires • Favoriser la diffusion du dispositif par la mise en réseau des partenaires, la communication institutionnelle et grand public 	
<p>Objectif</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire les situations de mal logement dans le parc privé en faisant respecter le droit en matière d’habitat indigne (insalubrité-nondécence) • Reconnaître le parc insalubre pour protéger les occupants par la mise en oeuvre de travaux et le relogement si nécessaire • Agir sur le niveau des charges des propriétaires modestes en l’accompagnant dans la réalisation de travaux et la sensibilisation à l’usage 	<p>Objectif quantifié de l’Anah au niveau départemental (cf. avenant CLE et convention de partenariat PIG) :</p> <p>Par an :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 40 situations d’insalubrité - 300 situations de non-décence signalée - 650 situations de précarité énergétiques repérées et traitées
<p>Evaluation</p>	<p>Indicateur d’effectivité : Utilisation par les partenaires de l’application informatique “Sortir du mal logement (SML)” : entrée en temps réel des situations repérées, partage des informations sur les ménages et les logements, suivi des décisions du comité technique, suivi des traitements travaux, tableaux de bord statistiques</p> <p>Indicateur d’efficacité : – Augmentation du volume annuel de repérage qui est en année 1 de novembre 2012 à novembre 2013 de 1 529 ménages enregistrés dans l’outil SML</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux de concrétisation entre repérage et mobilisation de l’opérateur - Taux de concrétisation entre situations suivies par l’opérateur et décisions de travaux - Nombre d’arrêtés d’insalubrité et de relogement - Nombre de décisions de travaux FART et insalubrité par an - Nombre de logements non décents ayant fait l’objet de travaux de la part du propriétaire <p>Indicateur d’impact : Nombre de levées d’insalubrité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Volume financier de travaux engagés sous l’égide du dispositif - Profil d’économie d’énergie constaté par l’Anah dans le cadre de l’instruction technique sur - les dossiers FART engagés dans l’année et estimation du nombre de kwh économisés et équivalent CO2 sur les logements 	



Chantier 5

ACTION 5.3

Mettre en place des actions préventives à partir de l'analyse des difficultés des ménages en impayés ayant recours aux aides énergie ou en situation d'inconfort dans leur logement



Description	Installation d'une interface d'opérateur pour réaliser un diagnostic de situation et mieux cibler les leviers de résolution : savoir habiter (usage du logement), logement inadapté aux ressources, logement à isoler (travaux à réaliser)	
Objectif	Associer aux interventions curatives (FSL) des interventions préventives permettant aux ménages de sortir du risque d'impayé récurrent et de mieux vivre dans leur logement. S'appuyer sur les principes du DSL (Développement Social Local) et sur les expérimentations en cours sur certains territoires du département	Objectif quantifié Réduire le nombre d'impayés pour les bailleurs et le nombre de demandes d'aides FSL charges courantes dans le parc public : 10 248 demandes dont 6 148 pour de l'énergie tous parcs confondus
Evaluation	Indicateur d'effectivité : Nombre de ménages repérés et orientés vers le dispositif	
	Indicateur d'efficacité : Nombre de situations traitées par le dispositif	
	Indicateur d'impact : Diminution du nombre de FSL charges courantes récurrentes	

ACTION 5.4

Mettre en place un lieu stratégique et transversal pour le suivi de la précarité énergétique



Description	Le chantier stratégique n° 4 est piloté dans le cadre du comité technique du PALHDI dans un comité de suivi partenarial thématique intitulé "comité de suivi partenarial de traitement du mal logement dans le parc public et privé : lutte contre la précarité énergétique et l'habitat indigne" qui se substitue au comité technique partenarial du PIG qui constitue l'espace commun de travail des acteurs sur les orientations stratégiques et le suivi de l'ensemble du chantier	
Objectif	Sortir de l'éclatement des dispositifs de suivi de cette thématique et fédérer l'ensemble des acteurs autour d'une conduite stratégique d'ensemble	Objectif quantifié 4 comités techniques de suivi partenarial par an
Evaluation	Indicateur d'effectivité : Nombre de comités par an et leur ordre du jour	
	Indicateur d'efficacité : Nombre et profils des participants, ordre du jour, comptes-rendus et suites données aux réunions	
	Indicateur d'impact : Indicateurs de réalisation des actions 5.1, 5.2 et 5.3	

