



PRÉFET DU HAUT-RHIN

**CHARTRE DE PRÉVENTION  
DES IMPAYÉS DE LOYER  
ET DES EXPULSIONS LOCATIVES  
DU HAUT-RHIN  
2010-2016  
BILAN**

La charte de prévention des expulsions locatives 2010-2016 avait été signée dans un contexte de transfert de compétences au Département, de loi sur l'engagement national pour le logement et de loi portant droit au logement opposable. Les 47 signataires avaient pour cible de 'répondre au mieux à l'augmentation des problèmes d'impayés de loyers et des charges ainsi qu'à celles des expulsions locatives'.

La charte 2010-2016 devait ainsi 'permettre, par les efforts conjugués de tous les partenaires, de maintenir les ménages dans leur logement et, dans l'hypothèse où l'expulsion est inévitable, d'accompagner au mieux l'exécution de la mesure d'expulsion'. La charte 2010-2016 de prévention des expulsions locatives a été déclinée en 4 objectifs et 12 fiches actions :

▫ **OBJECTIF 1 : DÉVELOPPEMENT DE L'INFORMATION**

1. Mise à disposition de plaquettes d'information
2. Information des propriétaires et des locataires
3. Communication via internet et la presse locale
4. Formations « pratiques »
5. Détection, analyse et traitement de la dette par les nouveaux propriétaires bailleurs pratiquant le loyer très social (PST)

▫ **OBJECTIF 2 : ADAPTATION DES LOGEMENTS DES MENAGES**

1. Attribution de logements adaptés- Adéquation logement / Revenus des ménages
2. Attribution de logements adaptés - Adéquation logement / Profil du ménage
3. Attribution de logements adaptés - Augmenter les capacités

▫ **OBJECTIF 3 : LISIBILITÉ ET HARMONISATION DES PRATIQUES**

1. Médiation locataires - Propriétaires adhérant au syndicat des propriétaires et copropriétaires de Mulhouse et Environs (SPCME)
2. Attribution de logements adaptés - Regroupement des publics prioritaires

▫ **OBJECTIF 4 : AMÉLIORATION DE LA COORDINATION**

1. Assignation et enquêtes sociales
2. Relations entre les services chargés de la prévention et les services chargés des expulsions

Le présent document en dresse en première partie le bilan et présente en seconde partie les résultats d'une enquête 2018 de satisfaction sur le fonctionnement de la CCAPEX.

## 1ère partie : Le bilan

L'analyse des résultats de la charte 2010-2016 détaillés en annexe 1 a permis pour chaque objectif et actions programmés de dresser le bilan suivant :

### Objectif 1 : Développement de l'information

- Mettre à disposition du public les plaquettes éditées par l'ANIL « Prévenir et faire face aux impayés de loyer » :
  - 150 à 200 plaquettes distribuées par an.
- Créer des fiches pratiques à destination des locataires et des propriétaires et améliorer la diffusion des informations :
  - Fiches pratiques créées et diffusées par les syndicats de propriétaires privés ainsi que dans la presse (1 à 2 fois/an)
  - 2520 consultations juridiques ont été assurées par l'ADIL 68 de 2013 à 2017, soit une moyenne de 500 consultations annuelles. La majorité concernait des impayés de loyers.
- Mettre en ligne des fiches pratiques sur le site de l'ADIL 68 et les relayer dans la presse locale :
  - 2200 consultations de la page « Dispositifs locaux et aides aux particuliers/Prévention des impayés et expulsions »
  - Depuis 2015 : 330 consultations annuelles de la page « Impayés et prévention des expulsions » du « guide des dispositifs logement et hébergement » créé par l'ADIL dans le cadre du PDALPD 2010-2016.
  - Fiches pratiques diffusées dans la presse une à deux fois par an
- Organiser des formations pratiques en fonction des besoins de chaque partenaire :
  - 7 sessions d'information ont été organisées, réunissant 90 participants (2010-2016). Ces sessions ont été animées par la CAF, l'ADIL et la DDCSPP. Elles ont porté sur les différents stades de la procédure d'expulsion locative, le maintien ou non de l'APL, la demande de contingent préfectoral et le droit au logement opposable (DALO).

### Objectif 2 : Adaptation des logements aux ménages :

- Reloger rapidement les locataires du secteur privé ou du secteur public, qui n'ont plus les capacités financières d'honorer leurs loyers et charges dans du logement social à loyer modéré en rapport avec leurs ressources :
  - Peu de mutations proposées en interne aux ménages en difficultés financières par les bailleurs sociaux.
- Proposer une mutation interne (avec un accompagnement) dans un logement mieux adapté, si possible dans le même quartier, aux ménages ou aux personnes qui sous-occupent un logement devenu trop grand et trop cher :
  - Les motifs de demandes de mutations dans le parc social en 2017 sont :
    - 24 % « logement trop petit » ;
    - 13 % « problèmes d'environnement ou de voisinage » ;
    - 12 % « logement trop cher ».
  - Les propositions de mutations internes faites aux locataires en 2017 sont dans :
    - 10,6 % des cas en raison d'un logement actuel trop cher ;

- 4,8 % des cas en raison d'un logement actuel trop grand.

- Lorsqu'une candidature semble correspondre à un profil particulier, bien identifier les caractéristiques d'une candidature afin de prévoir la réponse la plus adaptée possible et qui peut être :

- les baux glissants ;
- l'accompagnement social ;
- le lien avec le secteur santé
- logement accessible à personne à mobilité réduite.

→ Pour les ménages relogés, le délai moyen d'obtention d'un logement dans le cadre d'un contingent préfectoral est passé de 87 jours en 2016 à 70 jours en 2017.

- Promouvoir un objectif de constructions PLAI en hausse par rapport aux années précédentes auprès des intervenants concernés (élus locaux, opérateurs...).

→ 1615 PLAI construits entre 2010 et 2017 avec un pic en 2015 et 2016 (respectivement 206 et 317 constructions).

### Objectif 3 : Lisibilité et harmonisation des pratiques

- Trouver une médiation, dès le 1er impayé, entre locataire et propriétaire (adhérent du SPCME) : courrier d'information, médiation, aide à la signature d'un plan d'apurement etc.

→ Le SPCME traite en moyenne une trentaine de dossiers par an mais seuls 1/3 aboutissent favorablement : les situations de surendettement constituent un frein à la signature d'un plan d'apurement tenable et les propriétaires attendent souvent trop longtemps après le début de la dette pour déclencher une demande.

- Bâtir un accord collectif départemental permettant de regrouper l'ensemble des droits de réservation du contingent préfectoral.

→ Pas d'accord collectif départemental sur le territoire car seuls l'Etat et Action Logement disposent d'un contingent.

- Profiter du regroupement du contingent préfectoral, transféré à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCSPP), à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010, pour faire transiter toutes les demandes des publics prioritaires par ce guichet unique.

→ Toutes les demandes de contingent préfectoral sont faites auprès de la DDCSPP jusqu'en 2016.

### Objectif 4 : Amélioration de la coordination

- Au moment de l'assignation, la DDCSPP envoie un courrier au locataire et transmet la liste des personnes assignées au Conseil Départemental pour leur proposer un rendez-vous avec un travailleur social. En retour, les éléments recueillis par le CD sont transmis à la DDCSPP et éventuellement au juge.

→ Entre 2014 et 2017, 5450 courriers ont été envoyés par la DDCSPP aux personnes assignées en résiliation de bail. Tous ont été transmis au CD.

→ 2 Diagnostics sociaux et financiers en amont de l'assignation ont été transmis au juge dans le cadre d'une expérimentation menée en 2016.

- Prévoir des liaisons entre les services chargés de la prévention et ceux en charge de l'octroi du concours de la force publique notamment via un outil d'échange d'information et, pour les relogements non aboutis, une mise en relation avec l'opérateur urgence-insertion (SIAO).
  - Des échanges d'information hebdomadaires ont lieu entre la DDCSPP, en charge de la prévention, et les sous-préfectures, en charge de l'octroi du concours de la force publique (CFP).
  - En cas de relogement non abouti, le 115, opérateur unique, est alerté.

En résumé, ce bilan permet de retenir les points suivants :

- En matière d'information : des plaquettes de l'ANIL sont régulièrement distribuées, des fiches pratiques ont été élaborées et diffusées sur le site de l'ADIL mais aussi dans la presse, des sessions de formation ont été réalisées en direction des intervenants sociaux,
- En matière d'adaptation des logements aux ménages : si le délai moyen d'obtention d'un logement chez un bailleur social a été diminué, peu de mutations internes ont été réalisées chez les bailleurs sociaux ; le nombre de constructions de logements « PLAI » a favorablement évolué,
- En matière de lisibilité et d'harmonisation des pratiques : des médiations sont pratiquées par le syndicat des propriétaires et copropriétaires de Mulhouse et environs (SPCME) mais peu aboutissent, pas d'accord collectif élaboré pour les publics prioritaires entre les deux principaux réservataires, l'État et Action Logement,
- En matière d'amélioration de la coordination : pour les assignations les listes des personnes assignées sont transmises tous les mois au Conseil Départemental et le service social invite le ménage à un entretien. Les diagnostics sociaux sont réalisés de façon parcellaire.  
Par ailleurs, des évaluations sont faites dans le cadre de l'instruction des demandes d'octroi du concours de la force publique. Des échanges d'informations hebdomadaires ont lieu entre la DDCSPP et les sous-préfectures pour les expulsions programmées. Un ayant vocation à anticiper les sollicitations pour un hébergement d'urgence est transmis au 115/SIAO toutes les semaines.

Afin de compléter ce bilan, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des acteurs en 2018. Les résultats sont présentés en 2<sup>ème</sup> partie.

Pour permettre d'évaluer auprès des acteurs, le niveau de connaissance de la charte de prévention des expulsions locatives, de la commission de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX) et des dispositifs s'y référant, une enquête a été conduite par la DDCSPP en 2018.

Un questionnaire a été diffusé en mai 2018 par la DDCSPP à 92 acteurs ayant des contacts avec des ménages en difficulté pour régler leur loyer et/ou souhaitant changer de logement :

- Travailleurs sociaux du Conseil Départemental ;
- Caisse d'Allocations Familiales ;
- Préfecture et sous-préfectures ;
- Bailleurs sociaux ;
- Associations.

Les 43 réponses reçues dont la synthèse a été présentée en CCAPEX du 12 octobre 2018 (cf. annexe2) ont permis d'identifier les points forts et les points de fragilité du dispositif de prévention des expulsions dans le Haut-Rhin :

- Les points forts du dispositif de prévention des expulsions ressortant des réponses reçues :
  - Une CCAPEX bien connue des acteurs (61%) mais pas assez par les CCAS ;
  - La composition partenariale de la commission et la bonne implication des membres ;
  - La vision partagée permettant les échanges nourris entre les différents partenaires sur les situations étudiées ;
  - La volonté collective d'améliorer le dispositif de prévention des impayés de loyer et des expulsions, avec des débats constructifs, des recherches de solutions, d'orientations pour les ménages en difficulté ;
  - Une CCAPEX efficace puisqu'elle permet, pour 60% des réponses reçues, de faire réagir le locataire ;
  - Un nombre de situations examinées important et très en amont ce qui permet d'éviter des expulsions.
- Les points de fragilité :
  - L'absence de pouvoir décisionnel de la commission (rôle seulement consultatif) ;
  - Le manque d'informations sur les suites données aux dossiers après leur passage en commission ;
  - Une communication à améliorer, sur le rôle de la CCAPEX, notamment auprès des travailleurs sociaux ;
  - L'absence des diagnostics sociaux et financiers ;
  - Une implication hétérogène des bailleurs sociaux.
- Les pistes d'amélioration le plus souvent évoquées :
  - Donner davantage de pouvoir à la CCAPEX dans la limite du cadre législatif ;
  - Assurer un suivi des situations présentées ;
  - Développer les liens avec la commission de surendettement, les Points Conseil Budget (PCB) et étendre le réseau à d'autres partenaires tels que l'ARS ou la DDFIP pour améliorer le traitement de certaines situations.

Autant d'éléments qui pourront venir alimenter la réflexion pour l'élaboration de la prochaine charte.

## Bilan détaillé du plan d'actions 2010-2016

## Objectif 1 : Développement de l'information

**1 MISE A DISPOSITION DE PLAQUETTES D'INFORMATION****Objectif stratégique :**

Rendre accessible et diffuser une information claire, précise et tenue à jour auprès des propriétaires et locataires

ACTION	RÉSULTATS
Mettre à disposition du public des plaquettes éditées par l'ANIL « Prévenir et faire face aux impayés de loyer ».	150 à 200 plaquettes distribuées par an, dont une centaine transmise par les juristes.
<b>Indicateur</b> Nombre annuel de plaquettes remises et distribuées	
<b>Personne ressource</b> Responsable juridique ADIL 68	

**2 INFORMATION DES PROPRIETAIRES ET DES LOCATAIRES****Objectif stratégique :**

Rendre accessible et diffuser une information claire, précise et tenue à jour auprès des propriétaires et locataires

ACTIONS	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer des fiches pratiques (3 pour les locataires et 2 pour les propriétaires)</li> <li>- Améliorer la diffusion des informations</li> </ul>	Fiches pratiques remises aux représentants des syndicats de copropriétaires et diffusées dans la presse une à deux fois par an.
<b>Indicateur</b> Nombre annuel de plaquettes remises et distribuées	
2520 consultations juridiques ont été assurées par l'ADIL 68 de 2013 à 2017, soit une moyenne de 500 consultations annuelles. La majorité concernait des impayés de loyers.	
<b>Personne ressource</b> Responsable juridique ADIL 68	

**3 COMMUNICATION VIA INTERNET ET LA PRESSE LOCALE**

**Objectif stratégique :**  
Améliorer l'accessibilité aux informations

ACTIONS	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en ligne des fiches pratiques rédigées par l'ADIL sur le site <a href="http://www.adil68.fr">www.adil68.fr</a>.</li> <li>- Relayer dans la presse locale, diffuser les fiches pratiques dans le supplément immobilier du journal « L'Alsace » (encart ADIL 68)</li> </ul>	<p><u>Entre 2011 et 2017 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1200 consultations de la page « Locataires en difficulté » (tronc commun ANIL)</li> <li>➤ 2200 consultations de la page « Dispositifs locaux et aides aux particuliers/Prévention des impayés et expulsions » (guide propriétaires bailleurs et fiches pratiques)</li> </ul> <p><u>Depuis 2015 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 330 consultations annuelles de la page « Impayés et prévention des expulsions » du « guide des dispositifs logement et hébergement » créé dans le cadre du PDALPD</li> </ul> <p>Fiches pratiques diffusées dans la presse une à deux fois par an</p>
<p><b>Indicateurs</b> Nombre de consultations</p>           <p>Nombre de diffusions des fiches pratiques dans le supplément immobilier du Journal l'Alsace</p>	
<p><b>Personne ressource</b> Responsable juridique ADIL 68</p>	

**4 FORMATIONS « PRATIQUES »**

**Objectif stratégique**  
Véhiculer au mieux les informations juridiques utiles afin de renseigner et de rediriger de manière précise les locataires et les propriétaires.

ACTION	RÉSULTATS
<p>Organiser des formations pratiques en fonction des besoins de chaque partenaire (Droits et devoirs du propriétaire et du locataire, procédure à suivre en cas d'impayé...)</p>	<p>7 sessions d'information ont été organisées, réunissant 90 participants (2010-2016). Ces sessions ont été animées par la CAF, l'ADIL et la DDCSPP.</p> <p>Elles ont porté sur les différents stades de la procédure d'expulsion locative, le maintien ou non de l'APL, la demande de contingent préfectoral et le droit au logement opposable (DALO).</p> <p>Le nombre de participants était volontairement limité, pour permettre les échanges.</p> <p>Les participants, venant de différentes entités, étaient principalement des travailleurs sociaux du Conseil Départemental, des bailleurs sociaux et des associations.</p>
<p><b>Indicateurs</b> Nombre de formations organisées</p> <p>Taux de participation</p>	
<p><b>Personne ressource</b> Responsable juridique ADIL 68</p>	



<b>5</b>	<b>DETECTION, ANALYSE ET TRAITEMENT DE LA DETTE PAR LES NOUVEAUX PROPRIETAIRES BAILLEURS PRATIQUANT LE LOYER TRES SOCIAL (PST)</b>
----------	--

**Objectif stratégique :**

Arriver à une information bien utilisée par les propriétaires en :

- Les incitant à réagir très rapidement après l'incident de paiement de loyer,
- Leur procurant une information exhaustive des dispositifs mobilisables (assurance logement, aide du FSL) et du réseau partenarial existant (ADIL, Syndicat de propriétaires, CAF, services du Conseil Départemental...).

ACTIONS	RÉSULTATS
<p>Cette information se traduit par la rencontre du propriétaire par la commission d'attribution des logements dans le cadre d'un programme social thématique (PST), animé par le service d'expertises en travail social (SETS) du Conseil Départemental, avant la 1<sup>ère</sup> mise en location, pour lui expliquer la procédure d'attribution des logements PST, l'informer sur la typologie des publics susceptibles de louer son logement, sur les dispositifs d'aide, et sur le réseau partenarial.</p> <p>Remise d'un dossier récapitulant certaines de ces informations et des outils de gestion de ce type de location avec la commission d'attribution.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Devant le taux de rotation de plus en plus faible dans les logements PST et du nombre de candidatures déposées (une ou deux) il a été décidé en 2012 de ne plus organiser de commission d'attribution. Une autre procédure a été mise en place.</li> <li>➤ Les contacts avec les propriétaires se font par téléphone : ils signalent à la conseillère technique tous les problèmes d'impayés et de mauvais comportements.</li> <li>➤ Aucun nouveau logement PST n'a été mis à disposition depuis 2012.</li> <li>➤ Action retirée de la charte lors de la CCAPEX plénière de juillet 2012.</li> </ul>
<p><b>Indicateur</b> Nombre de propriétaires rencontrés par la commission d'attribution PST dans l'année</p>	
<p><b>Personne ressource</b> Conseillère technique du Service d'Expertises en travail social (Conseil Départemental - Direction du développement social des territoires)</p>	

## Objectif 2 : Adaptation des logements aux ménages

### 1 ATTRIBUTION DE LOGEMENTS ADAPTES ADEQUATION LOGEMENT - REVENUS DES MENAGES

#### Objectif stratégique :

- Eviter que certains ménages entrent en impayés de loyer
- Eviter, pour les ménages connaissant un impayé, l'accroissement de la dette

ACTIONS	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reloger rapidement les locataires du secteur privé ou du secteur public, qui n'ont plus les capacités financières d'honorer leurs loyers et charges dans du logement social à loyer modéré en rapport avec leurs ressources ;</li> <li>- Proposer une mutation interne (avec un accompagnement) dans un logement mieux adapté, si possible dans le même quartier, aux ménages ou aux personnes qui sous-occupent un logement, alors même que leurs ressources sont trop faibles pour qu'ils s'acquittent sans difficultés de leurs loyer et charges ;</li> <li>- Réserver les logements dont les loyers et charges sont les plus bas aux personnes ou ménages les plus modestes, dont les dossiers seraient signalés aux CAL par les travailleurs sociaux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Peu de mutations proposées en interne aux ménages en difficultés financières par les bailleurs sociaux</li> <li>➤ Parmi les demandes de mutations dans le parc social pour 2017 :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 24% : logement trop petit,</li> <li>- 13% : problèmes d'environnement ou de voisinage,</li> <li>- 12% : logement trop cher.</li> </ul> </li> <li>➤ Parmi les propositions de mutations internes faites aux locataires en 2017 :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 10,6% pour logement trop cher,</li> <li>- 4,8% pour logement trop grand.</li> </ul>               Ces chiffres sont stables par rapport aux données des années antérieures.             </li> </ul>
<p><b>Indicateurs</b></p> <p>Nombre de mutations internes</p> <p>Délais de relogement dans ces cas spécifiques</p>	
<p><b>Personne ressource</b></p> <p>AREAL</p>	

<b>2</b>	<b>ATTRIBUTION DE LOGEMENTS ADAPTES ADEQUATION LOGEMENT/PROFIL DU MENAGE</b>
----------	--

**Objectif stratégique :**

Permettre à ces locataires de s'insérer au mieux dans le logement sans entraver la jouissance paisible des lieux des autres occupants

ACTIONS	RÉSULTATS	
<p>Lorsqu'une candidature semble correspondre à un profil particulier, bien identifier les caractéristiques afin de prévoir la réponse la plus adaptée possible</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser les baux glissants,</li> <li>- Accompagnement social,</li> <li>- Lien avec le secteur santé,</li> <li>- Logement accessible à personne à mobilité réduite.</li> </ul>		
<p><b>Indicateur</b> Délai d'obtention du logement</p>		
	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Délai moyen constaté sur ces dossiers	87 jours	70 jours
Délai le plus long enregistré	377 jours	353 jours
Délai anormalement long pour l'attribution d'un logement dans le Haut-Rhin (arrêté préfectoral de 2008)	T1 à T3 : 14 mois A partir du T4 : 24 mois	
Nombre de ménages ayant obtenu un logement en moins de 6 mois	283 (82,7%)	372 (88%)
Nombre de DRP enregistrés	496	663
Nombre de ménages relogés	346	459
Nombre de ménages ayant perdu leur labellisation prioritaire (au regard du nombre de refus présentés après plusieurs propositions de logement ou pour ne pas avoir renouvelé leur demande de logement social)	158	152
	<p>Ces chiffres portent exclusivement sur les personnes relogées via un bailleur social. A noter que des ménages sont relogés via un bailleur privé sans qu'il soit possible de connaître la date d'entrée dans les lieux.</p>	
<p><b>Personne ressource</b> DDCSPP - Service Inclusion Sociale, Solidarités, Logement (Pôle Logement)</p>		

<b>3</b>	ATTRIBUTION DE LOGEMENTS ADAPTES AUGMENTER LES CAPACITES
----------	---

**Objectif stratégique :**  
Permettre à un plus grand nombre de ménages de trouver à se loger à des prix compatibles avec les revenus les plus modestes et ceci, dans des délais raisonnables

ACTIONS	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promouvoir un objectif de constructions PLAI en hausse par rapport aux années précédentes auprès des intervenants concernés (élus locaux, opérateurs...)</li> <li>- Promouvoir la construction - réhabilitation de logements adaptés pour les personnes âgées et handicapées ou pour les personnes souffrant de troubles du comportement.</li> </ul>	<u>Nombre de construction PLAI :</u> 2010 : 179 2011 : 199 2012 : 162 2013 : 186 2014 : 176 2015 : 206 2016 : 317 2017 : 190 Soit un total de 1 615 PLAI
<b>Indicateurs</b> Nombre de constructions PLAI	
<b>Personne ressource</b> AREAL	

### Objectif 3 : Lisibilité et harmonisation des pratiques

#### 1 MEDIATION LOCATAIRES - PROPRIETAIRES ADHERANT AU SYNDICAT DES PROPRIETAIRES ET COPROPRIETAIRES DE MULHOUSE ET ENVIRONS (SPCME)

##### Objectif stratégique :

Trouver, par une médiation, un plan d'apurement de la dette de loyer et de charges. Les situations d'impayés sont souvent générées par des risques de la vie que rencontre le locataire (perte d'emploi, divorce ...). Ces situations peuvent être réglées plus facilement si elles sont traitées dès le 1<sup>er</sup> impayé. Dans ce cas, le propriétaire n'a pas la nécessité de saisir la juridiction et chaque partie y trouve son intérêt.

ACTIONS	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lors du rendez-vous avec le propriétaire, le syndicat cherche à comprendre cet impayé.</li> <li>- A la demande du propriétaire, le syndicat adresse un courrier au locataire défaillant pour l'inciter à se manifester et à prendre contact avec son propriétaire pour trouver une solution à cet impayé.</li> <li>- Avec les deux parties, le syndicat vérifie les possibilités financières du locataire pour assumer pleinement un plan d'apurement. Il met en place les modalités concernant la conciliation, par écrit, en rappelant au locataire que si cet engagement est rompu, le propriétaire reste en droit de porter l'affaire devant le tribunal.</li> </ul>	<p>En moyenne une trentaine de dossiers sur une année civile.</p> <p>Peu de dossiers aboutissent favorablement (en moyenne une dizaine sur les 30 dossiers consultés) car, dans la plupart des cas, les locataires sont dans des situations de surendettement qui ne permettent plus d'apurer des arriérés.</p> <p>Les dossiers qui aboutissent à un plan d'apurement sont souvent des dossiers qui ont été instruits dès les deux premiers mois d'impayés, quand la dette n'est pas encore trop importante.</p> <p>Mais bien souvent le bailleur privé attend trop longtemps pour déclencher la demande d'apurement. Au moment de la consultation des juristes du SPCME, les arriérés de loyers sont souvent déjà élevés et les propositions de plan d'apurement irréalisables.</p> <p>Dans le cadre des campagnes de communication, le SPCME sensibilise ses membres à réagir lors du premier impayé et leur joint le dépliant de la CAF pour mieux comprendre la gestion de l'impayé locatif.</p> <p>Les dossiers qui n'aboutissent pas à un plan d'apurement s'orientent vers une procédure d'expulsion ou vers la commission de surendettement.</p>
<p><b>Indicateur</b> Nombre annuel de rendez-vous relatifs à cette action</p>	
<p><b>Personne ressource</b> Le Syndicat des Propriétaires et Copropriétaires de Mulhouse et Environs</p>	

<b>2</b>	<b>ATTRIBUTION DE LOGEMENTS ADAPTES REGROUPEMENT DES PUBLICS PRIORITAIRES</b>
----------	---

**Objectif stratégique :**  
Rendre plus lisible la priorisation des candidatures proposées aux bailleurs et donc faciliter l'attribution des logements

ACTIONS	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bâtir un accord collectif départemental qui regrouperait l'ensemble des différents droits de réservation, valable 3 ans.</li> <li>- Profiter du regroupement du Contingent préfectoral, transféré à la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (DDCSPP), à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010, pour faire transiter toutes les demandes des publics prioritaires par ce guichet unique.</li> </ul>	<p>Il n'y a pas eu d'accord collectif, l'Etat et Action Logement étant les seuls réservataires connus sur cette période, et l'Etat étant le réservataire principal.</p> <p>Toutes les demandes de contingent préfectoral sont faites auprès de la DDCSPP. Depuis 2016 les bailleurs peuvent labelliser, à titre exceptionnel, des publics 'PDALPD'.</p>
<p><b>Indicateurs</b> Rédaction du nouvel accord collectif départemental Mise en place du guichet unique accueillant l'ensemble des demandes</p>	
<p><b>Personne ressource</b> DDCSPP - Service Inclusion Sociale, Solidarités, Logement (Pôle Logement)</p>	

## Objectif 4 : Amélioration de la coordination

### 1 ASSIGNATION ET ENQUETES SOCIALES

#### Objectif stratégique :

Ces enquêtes devraient apporter quelques éléments au juge sur la situation sociale et financière des intéressés dans la mesure où ils se présentent rarement à l'audience.

Elles contribueraient également à améliorer :

- La connaissance des difficultés du locataire, en général peu connues des travailleurs sociaux du secteur à ce stade,
- La prise de conscience du locataire quant au respect de ses engagements.

ACTIONS	RÉSULTATS
<p>Au moment de l'assignation, le Préfet (DDCSPP) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecrit au locataire pour lui conseiller toutes les voies possibles afin de redresser sa situation.</li> <li>- Transmet la liste des personnes assignées au Président du Conseil Départemental pour les Espaces Solidarité et pour le Service Social Gérontologique, ainsi qu'au Service Social de la Ville de Mulhouse.</li> </ul> <p>Il la transmet également aux CCAS dans la mesure où il saura que le ménage intéressé est sans enfant.</p> <p>Pour certaines situations particulières, à déterminer, le bailleur se met en lien préalablement à l'assignation, avec le travailleur social concerné.</p> <p>Les travailleurs sociaux du Conseil Départemental essaieront de tendre vers une harmonisation de la pratique suivante : envoi au locataire d'une lettre proposant un contact avec un travailleur social, et ceci, dès connaissance d'une assignation.</p> <p>Transmission au Préfet (DDCSPP) des éléments recueillis, utiles au juge.</p>	<p>Courriers envoyés par la DDCSPP :</p> <p>2014 : 1468 2015 : 1390 2016 : 1264 2017 : 1328</p> <p>Liste des personnes assignées transmise tous les mois au Conseil Départemental</p> <p>Nombre de ménages signalés inconnu</p> <p>2 diagnostics sociaux et financiers (DSF) reçus à la DDCSPP, à l'issue d'une expérimentation menée en 2016, sur 4 dossiers.</p> <p>2 DSF transmis au juge.</p>
<p><b>Indicateurs</b></p> <p>Nombre de contacts enregistrés suite à ce courrier</p> <p>Nombre de ménages « signalés »</p> <p>Nombre de dossiers contenant les éléments reçus à la DDCSPP</p> <p>Nombre de transmissions au juge par la DDCSPP</p>	
<p><b>Personne ressource</b> DDCSPP - Service Inclusion Sociale, Solidarités, Logement (Pôle Logement)</p>	

<b>2</b>	<b>RELATIONS ENTRE LES SERVICES CHARGES DE LA PREVENTION ET LES SERVICES CHARGES DES EXPULSIONS</b>
----------	---

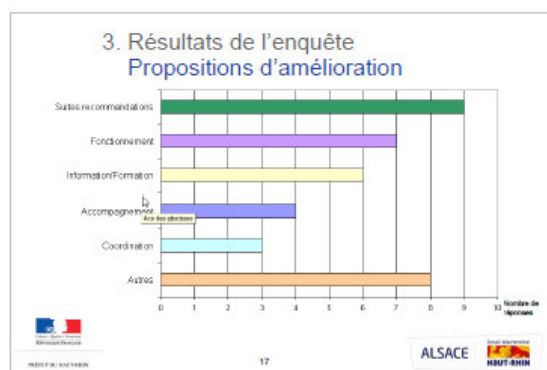
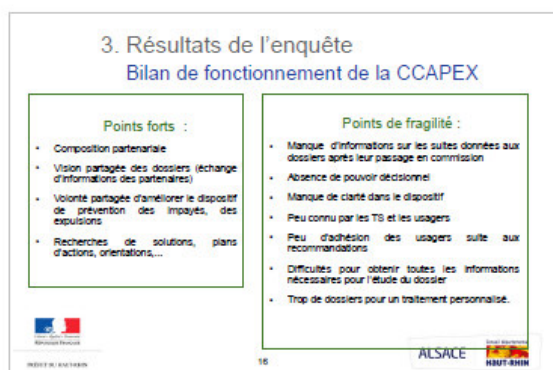
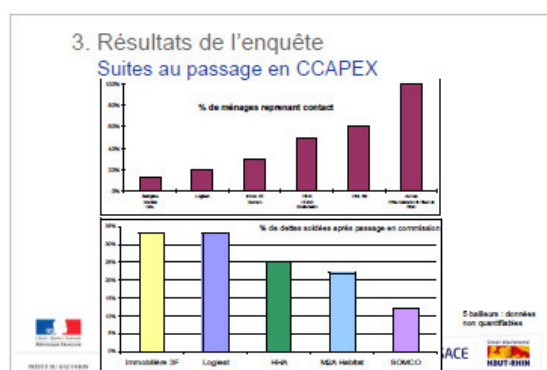
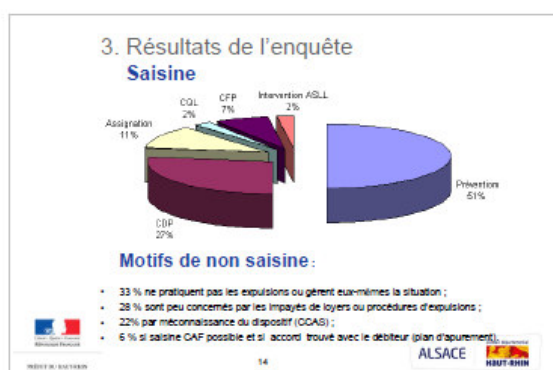
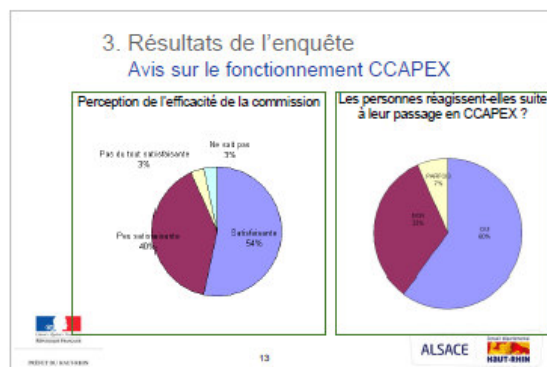
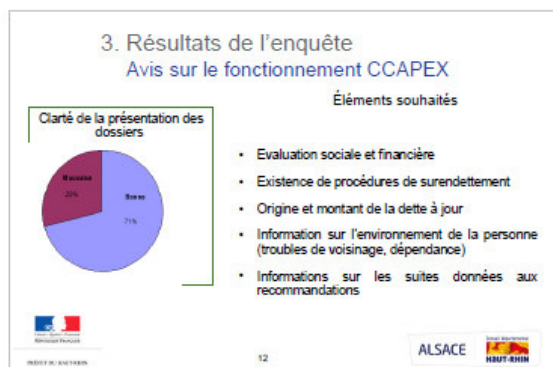
**Objectif stratégique :**

Que chacun des services, en charge de ces questions, dispose des éléments qui lui sont utiles, dans son domaine, pour comprendre la situation et les problèmes et leur trouver des solutions adaptées

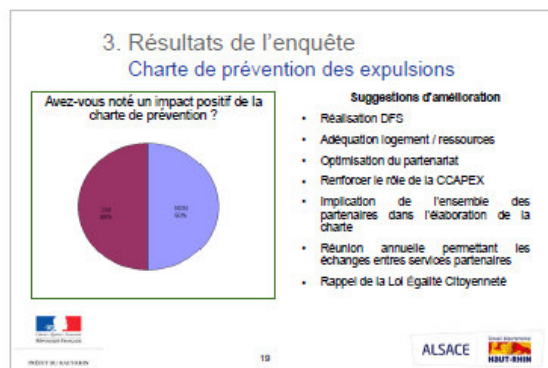
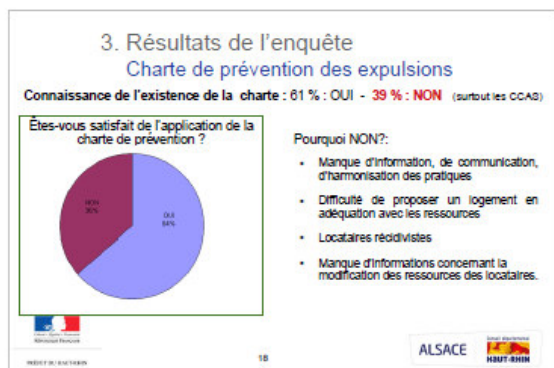
ACTIONS	RÉSULTATS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prévoir des liaisons entre les services chargés de la prévention et ceux en charge de l'octroi du concours de la force publique.</li> <li>- Bâtir des liens entre les services chargés de l'expulsion locative et ceux en charge du logement.</li> <li>- Mettre en place un outil simple d'échange des informations utiles dans le respect et l'intérêt des locataires défailants.</li> <li>- En cas de relogement non abouti, une mise en relation avec l'opérateur unique urgence-insertion sera recherchée pour une solution d'hébergement.</li> </ul>	<p>Des échanges d'information hebdomadaires ont lieu entre la DDCSPP, en charge de la prévention, et les sous-préfectures, en charge de l'octroi du concours de la force publique (CFP).</p> <p>3 réunions sont organisées chaque année avec la sous-préfecture de Colmar-Ribeauvillé.</p> <p>Un tableau est renvoyé toutes les semaines par la DDCSPP, faisant le point sur les CFP de la semaine à venir.</p> <p>En cas de relogement non abouti, le 115, opérateur unique, est alerté.</p>
<p><b>Indicateurs</b>            Organisation de réunions de travail sur ce thème            Cadre de ces échanges bâti avant la fin du 1<sup>er</sup> septembre 2010</p>	
<p><b>Personne ressource</b>            DDCSPP - Service Inclusion Sociale, Solidarités, Logement (Pôle Logement)</p>	



## Enquête de satisfaction 2018 - Résultats - CCAPEX du 12 octobre 2018



## Enquête de satisfaction 2018 - Résultats - CCAPEX du 12 octobre 2018



## GLOSSAIRE

<b>ADIL :</b>	Association départementale d'information sur le logement
<b>ANIL :</b>	Association nationale d'information sur le logement
<b>APL :</b>	Aide personnalisée au logement
<b>AREAL :</b>	Association régionale des organismes HLM
<b>ARS :</b>	Agence régionale de santé
<b>CAL :</b>	Commission d'attribution des logements
<b>CCAPEX :</b>	Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives
<b>CAF :</b>	Caisse d'allocations familiales
<b>CCAS :</b>	Centre communal d'action sociale
<b>CD :</b>	Conseil Départemental
<b>CFP :</b>	Concours de la force publique
<b>DALO :</b>	Droit au logement opposable
<b>DDCSPP :</b>	Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations
<b>DDFIP :</b>	Direction départementale des finances publiques
<b>DRP :</b>	Demande de relogement prioritaire
<b>DSF :</b>	Diagnostic social et financier
<b>FSL :</b>	Fonds de solidarité logement
<b>PCB :</b>	Point conseil budget
<b>PDALPD :</b>	Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées
<b>PLAI :</b>	Prêt locatif aidé d'intégration
<b>PST :</b>	Programme social thématique
<b>SETS :</b>	Service d'expertises en travail social
<b>SIAO :</b>	Service intégré d'accueil et d'orientation
<b>SPCME :</b>	Syndicat des propriétaires et copropriétaires de Mulhouse et environs