

alpil

**action
pour l'insertion
par le logement**

12 place
Croix- Paquet
69001 Lyon
Tél. 04 78 39 26 38
alpil@habiter.org
www.habiter.org

LA PERMANENCE APPEL DE PREVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES ET SES SUITES

Etude d'impact 2017-2018

Remerciements

L'association ALPIL (Action pour l'Insertion par le Logement) qui a initié et conduit cette étude remercie l'ensemble des partenaires opérationnels du dispositif APPEL pour leur précieux concours: les travailleurs sociaux de la Caisse d'Allocations Familiales du Rhône, la référente prévention des expulsions de la Métropole de Lyon, les avocats du Barreau de Lyon, les conseillers logements des associations AVDL (Action villeurbannaise pour le Droits au Logement) et CLLAJ (Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes).

Nous remercions également Loïc Bonneval, sociologue au Centre Max Weber, pour son concours précieux dans la construction de cette étude.

Un remerciement tout particulier pour Madame M. qui a accepté de nous parler de son parcours mais également de prendre connaissance et réagir à la lecture de cette étude :

« Concernant le rapport que vous m'avez envoyé, je trouve celui-ci très bien expliqué et très complet. Les véritables extraits de mail sont repris dans votre rapport et je pense que c'est un +

En tout cas, pour moi, la conclusion c'est de ne pas baisser les bras, ne pas baisser la tête, même si cela est très dur.

Surtout se déplacer pour aller aux permanences organisées le vendredi au Tribunal où des personnes compétentes nous reçoivent et ne nous jugent pas. »

TABLE DES MATIERES

Une rencontre entre le droit, la technicité logement et l'action sociale : petit retour sur l'histoire d'APPEL	3
I. LA DEMARCHE D'ENQUETE	5
1. Eléments de méthode.....	5
a) La proposition d'étude initiale	5
b) Le déroulé de l'enquête.....	6
c) Un profil des ménages représentatif d'APPEL	7
II. L'EXPERIENCE DE LA PERMANENCE APPEL.....	8
1. Une permanence qui surprend mais qui rassure	8
2. Une permanence qui permet de connaître, organiser, hiérarchiser	9
3. Des préconisations et orientations souvent suivies d'effet et qui s'articulent dans le temps	10
4. Des préconisations qui permettent de mettre en œuvre un travail partenarial dans la durée	14
III. LES CONSEQUENCES VECUES DE LA PROCEDURE D'EXPULSION.....	15
1. Un fort sentiment de honte.....	18
2. Une procédure trop complexe et peu lisible pour les ménages.....	18
3. ...qui entraîne des difficultés à objectiver les parcours et un regard partiel sur les dispositifs	19
Le parcours de Madame M., révélateur du labyrinthe de la procédure d'expulsion	21
CONCLUSION	31
GLOSSAIRE	33
ANNEXES.....	34

Une rencontre entre le droit, la technicité logement et l'action sociale : petit retour sur l'histoire d'APPEL

Contexte

Le dispositif APPEL est une initiative visant à renforcer les passerelles entre la justice et les services sociaux. Son objectif est d'informer, accompagner et mobiliser des ménages menacés d'expulsion lors de permanences d'accueil et aussi, de contribuer aux politiques publiques locales et nationales de prévention des expulsions locatives.

APPEL est le fruit de la rencontre et de la mobilisation de différents acteurs de la justice, du droit (particulièrement un juge et un avocat), du secteur associatif (un salarié de l'Alpil, fondateur de l'association) et des droits sociaux. Elle fut créée par anticipation de la Loi du 6 juillet 1998 de Lutte contre les Exclusions ; Loi visant notamment à renforcer l'effectivité des droits et à laisser une place à l'action sociale dans les procédures juridiques. Par la suite, la CAF du Rhône s'est impliquée par la mise à disposition de travailleurs sociaux lors des permanences. En parallèle, les collectivités (Conseil Général et Etat) ont successivement soutenu le dispositif par le financement de son animation-coordination et du temps associatif consacré aux permanences. En 2015, la Métropole a repris les compétences du Conseil Général et soutient financièrement le dispositif. De plus, elle contribue à son fonctionnement par la mise à disposition régulièrement de la conseillère logement référente de la prévention des expulsions. Dans l'agglomération lyonnaise, l'initiative a bénéficié et bénéficie toujours d'un soutien indéfectible de la part du Barreau et du CDAD du Rhône.

Sur les trois dernières années, les permanences APPEL ont permis d'accueillir en moyenne 535 ménages par an.

La permanence en pratique

Les permanences APPEL se déroulent, dans le Rhône, le jour des audiences en résiliation de bail : hebdomadairement au sein des tribunaux de Lyon et Villeurbanne et mensuellement au tribunal de Villefranche-sur-Saône. Il s'agit d'un accueil gratuit et sans rendez-vous, ouvert à tous, assuré par un avocat, un travailleur social de la CAF du Rhône ou de la Métropole de Lyon et un conseiller logement des 3 associations (Alpil, CLLAJ Lyon, AVDL). Si les ménages se présentent directement, la majorité est orientée par des partenaires (services sociaux de secteur, ADMIL...) mais également par les magistrats le jour de l'audience. L'accueil au sein même du tribunal est un facteur essentiel dans la réussite de cette initiative.

La consultation permet de se repérer dans les étapes de la procédure, de donner une information aux ménages sur leurs droits et obligations, des conseils juridiques ainsi que de proposer un plan d'action en vue du maintien dans le logement ou d'un relogement quand celui-ci s'impose. La permanence est aussi un lieu d'écoute qui permet aux personnes, souvent désorientées dans leurs démarches, d'exposer leur situation et tout type de problématique d'ordre locative (impayés, congé, qualité du logement...). La permanence est également ouverte aux propriétaires, bailleurs. Lorsque le ménage nécessite davantage de soutien dans ses démarches, la permanence assure son orientation vers les services sociaux, juridiques (assistance d'un avocat en vue d'une assignation ou d'une demande de délai auprès du juge de l'exécution) ou associatifs adéquats.

L'articulation des compétences

La spécificité de la permanence APPEL tient à son approche qui croise les regards de chaque intervenant en matière de droit, d'action sociale et de technicité logement. L'avocat apporte sa maîtrise de la procédure juridique. Sa parole bénéficie souvent davantage de légitimité aux yeux de certains ménages. Les associations ont une bonne connaissance des droits et dispositifs liés au logement ainsi qu'un savoir-faire en matière de diagnostic et de maîtrise des dispositifs sociaux, conjointement avec la CAF du Rhône.

L'intervention d'un travailleur social de la CAF permet bien souvent, au-delà d'une détection des droits sociaux, d'initier les démarches de régularisation des droits sociaux, voire de les débloquer le jour-même (le travailleur social dispose d'une ligne directe avec le service prestation de la CAF du Rhône pendant le temps des permanences). Enfin, le référent prévention expulsions de la Métropole de Lyon informe les ménages sur les différents dispositifs métropolitains mobilisables notamment sur le FSL et peut faire le lien auprès du travailleur social de MDM(S) qui les accompagne et/ou les a orientés.

Le dispositif APPEL ne se limite pas à l'information des ménages. Les animateurs mènent conjointement des actions de sensibilisation et d'information mais également l'organisation de groupes de travail pluridisciplinaires.

I. LA DEMARCHE D'ENQUETE

L'activité de la permanence APPEL fait chaque année l'objet d'un bilan global. A partir d'une fiche de saisie renseignée par les acteurs associatifs, au moment de la rencontre avec les personnes, les données permettent de restituer un certain nombre de caractéristiques au temps T de la consultation sur les aspects liés à la composition familiale, la situation économique, la situation vis-à-vis du logement occupé, le stade de la procédure d'expulsion, les dispositifs éventuellement mobilisés etc. Elles permettent également de saisir les préconisations et orientations délivrées à l'issue de la consultation.

Cependant, ces données ne permettent pas de restituer le parcours des ménages et le traitement de leur situation en termes de processus.

La grande majorité des ménages vus en consultation sont dans des problématiques souvent complexes et au regard de leur situation, ils seront amenés à rencontrer un ou plusieurs intervenants (avocat, assistante sociale, association...) qui vont agir en lien et chacun dans leur domaine en soutien auprès du ménage. Ces modalités d'interventions pluridisciplinaires n'ont jamais fait l'objet d'une démarche de capitalisation des résultats des actions menées dans la durée.

L'étude menée vise ainsi à mieux évaluer les effets et limites du dispositif APPEL au regard du fonctionnement actuel et plus précisément :

- D'appréhender la manière dont les informations et conseils dispensés aux ménages leur a permis de mieux comprendre et maîtriser les différents aspects de leur situation et ses évolutions ;
- De mesurer comment les ménages se sont saisis des préconisations et des orientations dispensées lors des permanences pour leur mise en œuvre éventuelle ;
- D'appréhender les impacts des orientations et préconisations au regard des articulations entre les différentes procédures (expulsion, surendettement, etc...) et les dispositifs de droits communs (démarches de relogement, démarches de recherche d'hébergement, constitution d'un recours droit au logement opposable, aide via le Fonds de Solidarité Logement, Protocole de Cohésion Sociale...).

1. Eléments de méthode

a) La proposition d'étude initiale

La proposition visait à mettre en place un suivi de cohorte sur une période totale de 6 mois. Pour cela, deux phases d'enquêtes ont été prévues :

1/ Une première phase d'enquête par questionnaire s'adressant à tous les ménages se présentant à la permanence APPEL sur une période de 2 mois (du jeudi 16 mars au 5 mai 2017 inclus). Tous les ménages reçus durant cette période seront ainsi sollicités et, sous réserve de leur accord, nous devons recueillir leurs coordonnées précises au moment de leur consultation.

Les ménages volontaires seront recontactés un mois après leur passage à APPEL puis à nouveau deux mois après, sur la base d'un court questionnaire (cf. questionnaire ci-joint) afin de mesurer au mieux :

- leur compréhension du dispositif des permanences APPEL
- leur compréhension des informations délivrées lors de la consultation.

- leur appropriation des préconisations et conseils donnés.
- la mise en œuvre des démarches conseillées.

2/ Une poursuite d'évaluation plus qualitative sur une période de 6 mois à partir d'un échantillon raisonné :

A partir des premiers entretiens par questionnaires menés auprès des ménages sur la totalité de la période, nous déterminerons un échantillon raisonné de 15 à 20 situations maximum pour un entretien qualitatif 4 à 5 mois après les premiers questionnaires.

La constitution de cet échantillon veillera à tenir compte d'un panel de situations représentatives du public rencontré à Appel :

- composition familiale
- stade de la procédure
- parc privé/social...

A partir des préconisations/orientations proposées à APPEL mais également à partir de ce qui a été mis en place en amont, il s'agit de mieux saisir les processus dans le temps long : la mise en œuvre effective des démarches, des dispositifs de prévention des expulsions locatives et la manière dont ils s'articulent.

b) Le déroulé de l'enquête

Nous avons réalisé cette étude entre mars 2017 et mars 2018.

Du 16 mars au 5 mai 2017, tous les ménages ayant consulté une permanence APPEL à Lyon et Villeurbanne ont été sollicités pour participer à notre enquête. Les ménages ayant signifié leur accord lors de cette première étape ont été recontactés un mois puis trois mois après leur passage en permanence. Ces entretiens téléphoniques ont été réalisés par l'ensemble des salariés de l'Alpil, sur la base d'une grille d'entretien visant à mesurer la satisfaction des ménages, leur compréhension des informations délivrées lors de la consultation, l'appropriation des conseils délivrés et la mise en œuvre des démarches conseillées.

Ces questionnaires ont été complétés par la réalisation de cinq entretiens qualitatifs orientés sur la perception, la compréhension et le ressenti des personnes quant au déroulement de la procédure d'expulsion et des actions mises en œuvre et qui viennent compléter et approfondir le travail conduit. Ces entretiens ont été réalisés par deux salariées de l'Alpil, dans les locaux de l'association ou bien au domicile des personnes, selon le choix exprimé par ces dernières.

Au total, 89 ménages passés en permanence APPEL entre le 16 mars et le 5 mai ont donné leur accord pour participer à l'enquête. Tous ont été recontactés. 61 ménages ont accepté de répondre au premier questionnaire un mois après la permanence, et seulement 19 ménages trois mois après. Au vu du nombre réduit de personnes ayant accepté de répondre trois mois après la permanence, nous avons choisi d'exploiter ces réponses via une analyse individuelle de leur parcours dans la procédure d'expulsion sous forme de frise chronologique pour six d'entre eux.

Plusieurs hypothèses et raisons peuvent expliquer cette déperdition dans le temps. Outre la difficulté à joindre les ménages (une partie importante ont changé de coordonnées ou n'ont pas donné suite à nos appels), nous avons constaté **de réelles réticences des personnes à parler, raconter leur situation d'expulsion**. Il est à noter que si les questionnaires à un et trois mois pouvaient être considérés par les personnes comme une « *enquête de satisfaction* » relative à la permanence, les entretiens qualitatifs impliquaient beaucoup plus les personnes par une mise en récit de leur expérience.

Enfin, il est important de souligner que notre posture d'enquête n'est pas neutre. Ce travail a été réalisé par des salariés de l'Alpil, lesquels interviennent lors de permanences APPEL et sont susceptibles d'accompagner un certain nombre de personnes que l'on cherchait à interroger. Si nous avons pris soin de n'interroger pour les entretiens qualitatifs que des personnes dont l'accompagnement était achevé, et de faire réaliser ces entretiens par une salariée qui n'étaient pas directement en charge du suivi de ces personnes, la posture d'enquête n'en reste pas moins mêlée à la posture d'accompagnement. Cela a impacté le choix des personnes d'accepter ou de refuser l'entretien, et les échanges que nous avons eu avec elles. De même, et par respect pour les personnes, nous avons choisi de ne pas réaliser d'entretien avec certaines personnes, par ailleurs accompagnées par l'Alpil, quand elles se trouvaient dans un moment critique de la procédure et dans une situation de vulnérabilité particulière.

c) Un profil des ménages représentatif d'APPEL

La majorité de ces ménages interrogés lors de cette enquête résidaient à Lyon et Villeurbanne.

Avec 27% de familles monoparentales, 27% de couples avec enfant(s), 18% d'hommes seuls et 15% de femmes seules, l'échantillon est assez représentatif de la fréquentation générale de la permanence APPEL en termes de composition familiale.

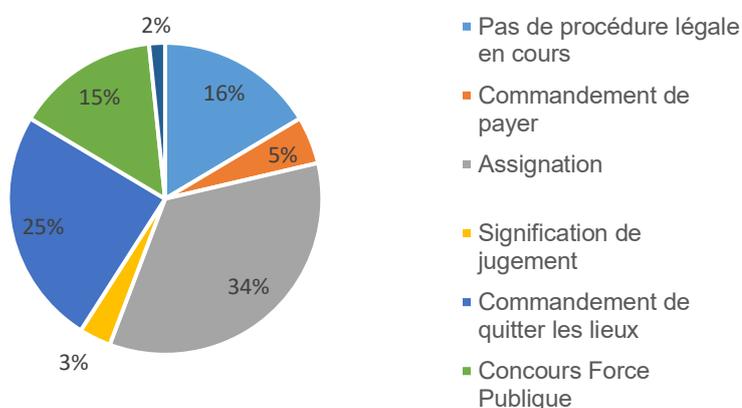
47% des ménages interrogés ont été orientés vers la permanence APPEL via leur travailleur social et 19% par une association, ce qui est également représentatif des orientations de l'ensemble des permanences APPEL.

51% des ménages interrogés disposaient de ressources inférieures à 1100€ et 10% des ressources inférieures à 500€. 34% étaient salariés, 21% percevaient une allocation chômage, 17% percevaient le RSA.

45% étaient locataires du parc public et 55% du parc privé.

Sur le moment de l'orientation, l'échantillon est également représentatif de l'ensemble des ménages passés à APPEL en 2017 : 55% des ménages interrogés se sont présentés en permanence avant le jugement d'expulsion.

Stade de la procédure au moment de la consultation



II. L'EXPERIENCE DE LA PERMANENCE APPEL

1. Une permanence qui surprend mais qui rassure

- **Un dispositif peu connu**

74% (45 ménages) n'avaient pas connaissance du dispositif avant l'orientation vers la permanence, 26% (16 ménages) en connaissaient déjà le fonctionnement. La majorité de ces derniers avaient été informés par un travailleur social ou un salarié d'une association à l'origine de l'orientation. Ils étaient encore moins nombreux à savoir qu'ils allaient être reçus par trois professionnels différents : 83% (soit 50 ménages) l'ignoraient. Plusieurs évoquent à ce sujet un effet de surprise face au nombre de personnes présentes et au type de professionnels rencontrés, ce qui a pu générer de la confusion. Si la présence des trois professionnels peut déstabiliser, elle multiplie par ailleurs les possibilités de liens. Ainsi, l'accroche peut se faire avec l'ensemble des professionnels présents ou seulement avec l'un d'entre eux :

*« J'ai été déçu après par l'accueil d'une avocate ; je ne me suis pas sentie comprise. »
« J'avais peur au début, il y avait l'assistante sociale j'étais en stress. Avec l'avocate j'étais rassurée, plus à l'aise, en confiance »*

- **Un espace d'écoute bienveillante et non jugeant qui permet de rassurer et d'accrocher**

La grande majorité des personnes ayant répondu à l'enquête a eu une perception positive de la qualité de l'accueil qui leur a été fait en permanence : ils sont 93% à avoir répondu « bien » ou « très bien » à cette question.

Le sentiment d'angoisse souvent mêlé à un sentiment de honte généré par l'impayé de loyer et la procédure d'expulsion prévaut chez une majorité des personnes interrogées : l'angoisse, la peur, le stress, l'épuisement sont des termes récurrents. Cette angoisse se cristallise dans l'espace d'attente attendant à la permanence. A ce titre, plusieurs personnes ont critiqué le manque de gestion et souligné l'existence de tensions. Mais une fois la porte franchie, une partie importante des personnes interrogées mettent en avant l'accueil, l'écoute bienveillante et le soutien psychologique apporté par le temps de la permanence permettant ainsi un appui à leur mobilisation ou re-mobilisation.

*« J'avais très peur et ça m'a donné du courage. Ça m'a déstressé et beaucoup rassuré. »
« Ça rassure pour quelqu'un qui ne connaît pas les lois, ça donne envie de s'en sortir avec du soutien. »
« J'étais épuisée, j'ai trouvé un appui, un soutien, je me suis sentie moins seule face à un problème qui me dépassait. Ça fait vraiment du bien d'être écouté. »
« On m'a conseillé et bien écouté parce qu'on a du mal à se faire entendre. »
« J'étais désespérée. J'ai été accueillie, on m'a entendu, je me suis sentie comprise. J'étais désespérée, la situation me dépassait.
« Ça m'a donné de la confiance, du courage. Au plan psy, ça m'a fait beaucoup de bien. »
« Ça m'a soulagé de parler avec quelqu'un. On m'a demandé de déposer une demande de logement, je n'y avais pas pensé. Moralement j'en avais les larmes aux yeux : vous allez vous en sortir. »
« On n'est pas jugé donc c'est plaisant. »
« On arrive là-bas, c'est « Bonjour », on voit les gens avec un sourire que ce soit l'avocat, la CAF ou l'Alpil parce que c'est trois personnes, et voilà, " J'ai des problèmes, j'vais être expulsée, j'ai pas payé, voilà c'est d'ma faute" mais on va pas vous incriminer, on va pas vous juger, les gens ne vous jugent pas. Ils vont écouter " Calmez-vous, on va vous expliquer, dites-moi... " etc.*

Voilà pourquoi c'est là-bas où je me sens le mieux, enfin façon d' parler hein [...] pourtant c'est un tribunal hein, j'suis quand même expulsée»

2. Une permanence qui permet de connaître, organiser, hiérarchiser

- **Une permanence pour connaître ses droits et les rendre effectifs...**

De même, 97% des répondants ont trouvé les informations délivrées « claires » voire « très claires ». Ils décrivent la permanence comme un espace où l'on peut obtenir des informations utiles et connaître ses droits tout en soulignant l'accessibilité des informations données, le temps qui leur a été consacré, l'efficacité des intervenants ainsi que la possibilité de revenir si nécessaire.

« Ah ben plus qu'utile, c'était indispensable d'y aller. La Métro m'avait donné des infos mais pas trop trop. Ça m'a bien préparé. »

« Toutes les informations étaient disponibles et au même endroit. »

« J'ai découvert des choses que je ne connaissais pas. »

« Ca m'a informé sur l'état de la procédure alors que je pensais devoir quitter le logement le 16 mai. On ne connaît pas assez les lois. »

« C'est comme si j'avais pu avoir une mise à jour de mes droits en gros. Les anciennes lois, je les connaissais mais pas les nouvelles parce que je n'ai pas mis le nez dans un bouquin. J'ai eu les réponses en direct. »

« J'ai eu les infos que j'avais besoin, je pouvais revenir »

« Les renseignements qui sont donnés à l'appel pour moi, déjà je les comprends mieux. Même si j'sais pas, vous avez un quart d'heure pour recevoir chacun, moi on m'a jamais jeté et dis ça dure trop longtemps mais j'ai l'impression que vous prenez du temps, vous donnez bien les renseignements, vous répondez à toutes nos questions »

- **...et tracer une feuille de route sur l'avenir : se situer, s'orienter, poursuivre ou reprendre les démarches**

La permanence APPEL est également décrite comme un temps qui permet de se situer dans la procédure et de s'orienter dans les démarches à effectuer, de les identifier et les hiérarchiser, de tracer une feuille de route des actions concrètes à mener :

« Les trois personnes sont importantes : elles permettent de se diriger pour faire les choses. »

« Oui dans ce qu'il fallait que je fasse, où que j'aille. On m'a orienté vers un avocat et j'ai été défendue correctement ; toujours avec l'angoisse. »

« Ça permet d'avoir une vue d'ensemble. »

« Le relogement ne dépend pas d'APPEL mais j'ai été aiguillé sur la procédure. »

Certaines mettent en avant la complémentarité de la permanence APPEL avec d'autres types d'accueil et d'accompagnement.

« Vous donniez plus de renseignements concernant la procédure d'expulsion et ça s'est passé exactement comme vous m'avez dit, mais Mme X (assistance sociale du CCAS)¹ j'ai l'impression qu'elle connaît moins ça, elle était plus axée « Déposez un dossier de surendettement » et moi je vous en ai parlé à l'APPEL et vous m'avez freiné, vous m'avez dit attendez un p'tit peu »

¹ La structure (Métropole, Ville, Caisse d'Allocations Familiales...) dont dépendent les travailleurs sociaux sera précisé lorsque nous en avons connaissance.

Si la majorité des personnes interrogées ont exprimé leur satisfaction, pour certaines, la permanence APPEL n'a pas répondu à leurs attentes. Leurs questions sont restées sans réponse notamment lorsqu'elles attendaient de la permanence une solution concrète et immédiate de relogement qu'elles ne pouvaient obtenir... dans un délai adapté à leur situation.

« Au final, j'ai pas eu les réponses à mes attentes par rapport au logement ; c'est le bordel aujourd'hui. »

« C'était inutile car ils n'avaient pas de solution de logement. »

Certains ont aussi pointé la densité des conseils et des orientations, parfois trop nombreux pour être bien assimilés. Enfin, quelques personnes reconnaissent l'utilité des conseils prodigués mais admettent ne pas les avoir mis en pratique :

« Beaucoup d'informations d'un seul coup d'un seul »

« Sur le coup [c'était] des informations utiles : des aides existaient. Je ne m'en suis pas servi. »

3. Des préconisations et orientations souvent suivies d'effet et qui s'articulent dans le temps

	Préconisation délivrée en permanence	% préconisation suivie un mois après (calculée sur le total de réponses connues)
FSL	6	10%
Actualisation CAF	18	60%
Démarches relogement	44	78%
Dossier de surendettement	18	17%
Négociation bailleur	15	71%
Plan d'apurement	6	67%
Recours Dalo	25	56%
Reprise du loyer	10	100%

Au total, **un mois après le passage** en permanence, en moyenne **57%² des préconisations faites ont été suivies par les ménages**. Ce taux varie en fonction du type de préconisation : si 78% des ménages à qui des démarches de relogement ont été conseillées et ayant répondu à l'enquête à un mois ont effectivement entamé des démarches en ce sens un mois après leur passage en permanence, le nombre de ménage ayant engagé une procédure de surendettement est beaucoup plus faible.

Cependant, il est à noter que certaines préconisations délivrées pendant la permanence s'inscrivent dans un plan d'action sur la durée et peuvent impliquer une temporalité plus longue dans leur mise en œuvre. Cela est particulièrement le cas pour le recours Dalo, qui ne peuvent

² Les données chiffrées présentées dans ces deux tableaux sont issues des retours des ménages concernés, qui n'avaient pas toujours une pleine compréhension et un souvenir exact des démarches effectuées. Ainsi, en amont des entretiens par questionnaire, nous nous sommes appuyés sur la fiche de saisie lors des permanences, cette dernière indiquant les orientations et préconisations faites. Ces données ont également été complétées par le retour de professionnels tels que les avocats afin de préciser si ce type d'orientation avait été suivi d'effet. Néanmoins, malgré le croisement de ces informations, ces données sont construites sur un nombre relativement restreint de réponses, car tous les ménages n'ont pas su répondre aux questions portant sur les orientations et préconisations de la permanence.

être instruit si le bail des personnes n'est pas encore résilié, si la demande de logement social n'est pas enregistrée ou encore, dans le cas de congés, avant que ces derniers ne soient arrivés à leur terme.

Par ailleurs, certaines préconisations ne sont pas toujours mises en œuvre dans l'immédiat, les personnes cherchant en amont d'autres solutions alternatives, par exemple pour ce qui concerne les procédures de surendettement. Ainsi, pour ce ménage où une procédure de surendettement était doublement préconisée par l'assistante sociale et APPEL :

« J'ai cherché d'autres solutions, j'veais voir ma banque, je vais faire un prêt et cela va se régulariser et vous, vous m'avez dit non, vous allez payer des intérêts machin... Le CCAS aussi donc je me suis dit, laisse tomber. Et puis j'avais pas trouvé de solutions et de toute façon, y'en a pas, y'en a pas ! »

	Orienté lors de la permanence	% d'orientation suivie un mois après <i>(calculée sur le total de réponses connues)</i>
Association logement	50	89%
Avocat	34	74%
CAF	10	33%
Saisine JEX	19	63%
Travailleur social	39	90%

Un mois après le passage en permanence, **70% des orientations préconisées ont été suivies par les ménages**. Les orientations les plus fréquentes l'ont été vers un avocat ou une association spécialisée dans l'insertion par le logement.

Les orientations vers les associations d'insertion par le logement semblent particulièrement suivies d'effet. Peut-être est-ce lié à la forme du rendez-vous proposé. En effet, si la situation l'impose par son urgence, sa complexité et une certaine vulnérabilité les salariés de ces associations présents à la permanence peuvent proposer un rendez-vous dans la foulée de la permanence.

Quant aux orientations vers la CAF du Rhône, ce chiffre ne doit pas masquer le travail qui est régulièrement mené au moment même de la permanence (notamment avec le service prestations via une ligne téléphonique dédiée pendant le temps de la permanence) pour vérifier la situation des allocataires et leurs droits. De même, il n'est pas rare qu'au moment de la permanence, le travailleur social de la CAF propose directement aux familles un rendez-vous lorsque la situation le nécessite.

De l'accès aux droits à l'égal accès à la justice : l'importance du lien avec l'avocat

La mise en lien avec un avocat constitue la première orientation effectuée en permanence APPEL. Rappelons que pour la majorité des orientations vers un avocat, la mise en lien avec ce dernier se réalise au moment même des permanences par une prise de rendez-vous avec un avocat engagé dans dispositif APPEL, spécialiste des rapports locatifs et acceptant les justiciables bénéficiant de l'aide juridictionnelle.

Pour les personnes qui ne peuvent bénéficier de l'aide juridictionnelle ou d'une autre forme de prise en charge (par exemple une assurance juridique), la permanence leur permet de préparer leur audience (déroulement, arguments, documents à présenter, plan d'apurement proposé ...).

Même si un diagnostic social et financier (DSF) en vue de l'audience est réalisé par un travailleur social, l'intervention de l'avocat offre une réelle complémentarité sur les aspects relevant de l'actualisation des éléments diagnostic et sur les éléments plus juridiques de vérification de la régularité de la procédure.

Entre le 16 mars et le 29 mai 2017, 34 orientations directes ont été faites vers des avocats :

- 1 ménage sans aucune procédure engagée.
- 2 ménage au stade du commandement de payer.
- 15 ménages prochainement assignés
- 2 ménages au stade de la signification du jugement
- 11 ménages au stade du commandement de quitter les lieux
- 3 ménages au moment du concours de la force publique

A partir des retours des avocats portant sur 16 orientations sur 34, trois personnes n'ont finalement pas bénéficié de l'assistance d'un avocat et parmi lesquelles deux personnes au stade du concours de la force publique. Pour une personne, le rendez-vous a eu lieu mais elle n'a pas souhaité être assistée du fait de ne pouvoir bénéficier de l'aide juridictionnelle totale. L'avocat a néanmoins transmis l'ensemble des éléments au travailleur social de la personne. Parmi les douze orientations effectives auprès des avocats et pour lesquelles nous avons eu un retour, les suites se déclinent de la façon suivante :

- **Pour 6 décisions relatives à une assignation en vue de la résiliation du bail** : 1 dossier était en cours, 3 pour lesquelles un plan d'apurement a été validé, 1 bail a été résilié mais l'avocat continuait d'assister la personne dans sa procédure de surendettement, 1 bail était résilié mais avec un appel de la décision en cours suite à l'intervention d'un FSL postérieur à la décision.

- **Pour 4 personnes au stade du commandement de quitter les lieux** : pour 2 personnes, un délai d'un an a été accordé. Pour une personne, aucun délai n'a été accordé et l'avocat a déconseillé de faire appel. Pour 1 personne, le commandement de quitter les lieux a été annulé et le bailleur faisait appel de cette décision.

- **Pour 2 personnes au stade du concours de la force publique** : l'une, suite à une demande de délai avec contestation de la procédure, aura des délais accordés. L'autre personne, avec une demande de délais et de réintégration, ne s'est pas vue accordée de délais du fait qu'elle est déjà hébergée.

Ces quelques données mériteraient d'être comparées à une cohorte de justiciables non assistés ou non préparés pour leur audience, ce qui n'a pas été possible dans le cadre de cette enquête.

Si la plus-value juridique de la représentation par un avocat à l'audience semble évidente, elle est également fréquemment vécue comme un soutien psychologique et un soutien en droit, un accès à la justice effectif pour les personnes :

Monsieur N., qui exerçait pourtant une fonction de juriste dans son pays d'origine et qui maîtrise parfaitement la langue française, décrit ainsi l'intérêt du lien avec l'avocat :

« C'est APPEL qui m'a aidé à trouver un avocat [...] Le tribunal c'est pas évident, affronter le juge... mon assistante sociale me disait que mon dossier était léger, que je n'avais pas besoin d'un avocat, que j'avais une petite dette. Dans ces situations de galère, on se sent moins seul. (...) Je suis allé voir [l'avocate], elle a plaidé. J'ai bien apprécié son apport, moi je n'étais pas en forme pour assurer seul. Je suis passé en premier [à l'audience]. C'est passé très vite, à peine 15 minutes, j'arrive et c'est fini. Je suis arrivé en retard, l'affaire était réglée. Mon avocat m'a rassuré. J'ai dû attendre de recevoir le jugement. »

Mme M. n'a pas connaissance de la permanence APPEL lorsqu'elle est assignée et se présente seule, sans y être préparée. Avec une dette de 5700 euros, travaillant en CDD avec un salaire de 2000 euros mais ne pouvant en justifier le jour de l'audience, le bail sera résilié

« Le jour du jugement, j'suis allée sans avocat, sans rien et j'y suis allée sans aucun papier et je peux vous dire que personne ne m'a dit ce qu'il fallait emmener (...) Mais j'y suis allée parce que j'étais en contact avec le CCAS (...) Là, c'est moi qui ai expliqué au juge et je peux vous dire que je suis pas très bonne en oral et alors devant un juge, j'avais l'impression d'être une voleuse, c'est horrible. L'avocat du bailleur enfin quelqu'un en face... boum ! (...). Moi j'ai proposé de rembourser 200 euros par mois jusqu'à la fin de ma dette (...) le bailleur a dit non et le juge a refusé. Ils ont prononcé l'expulsion, terminé, ça a duré 10 minutes. »

Orientée par le juge sur la permanence APPEL, Mme M. y reviendra parce qu'ayant appris par internet qu'elle peut saisir le juge de l'exécution, elle souhaite être conseillée sur la pertinence de cette démarche :

« Vous voyez par exemple pour le JEX, le dossier était épais comme ça, pourquoi ? Parce que l'APPEL m'a renseigné (...) Moi j'ai bidouillé sur internet c'est sûr mais est-ce que c'était le bon truc ? Donc j'allais à l'Appel on me disait c'est ça, c'est ça, c'est ça... et j'avais quand même une personne en face de moi (...) Si j'avais pas été à l'Appel, le jex, est ce que j'étais bonne dans ma date, je savais pas, c'est à l'Appel qu'on m'a dit descendez tout de suite (...) Si je vais pas à l'Appel, qui me dit pour le jex, allez déposer avant telle date, il faut pas attendre... c'est bien structuré. »

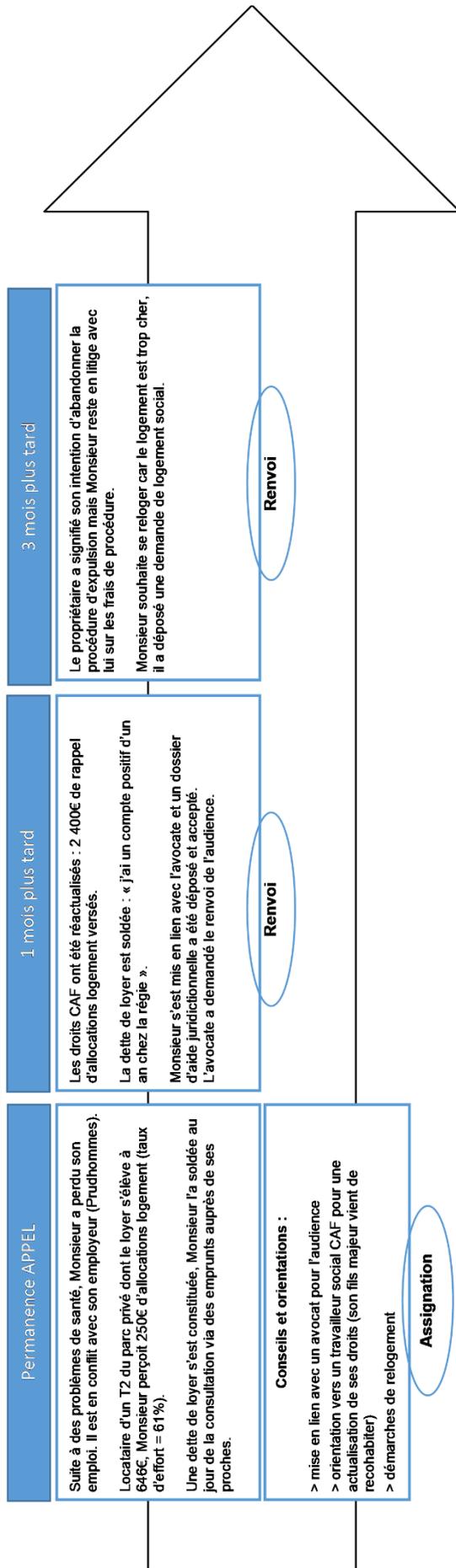
4. Des préconisations qui permettent de mettre en œuvre un travail partenarial dans la durée

Au-delà de la diversité des situations des ménages et des stades de procédure auxquels ils nous sollicitent initialement, **la complexité des démarches à réaliser** est le premier élément à souligner. Les démarches auprès de la CAF pour une réouverture de droit, celles ayant trait au relogement des personnes, au traitement de leurs dettes voir à la qualité de leur logement doivent être réalisées de façon coordonnée dans le sens où elles interagissent entre elles, ainsi qu'avec l'ensemble des actions liées à la procédure juridique (audience en résiliation de bail, saisine du Juge de l'exécution, en lien ou non avec un avocat), aux démarches de médiation (auprès du bailleur, de l'huissier...). Chacune de ces actions doit être réalisée auprès d'un interlocuteur différent et obéit à une logique et une temporalité propre, et pourtant la plupart sont interdépendantes.

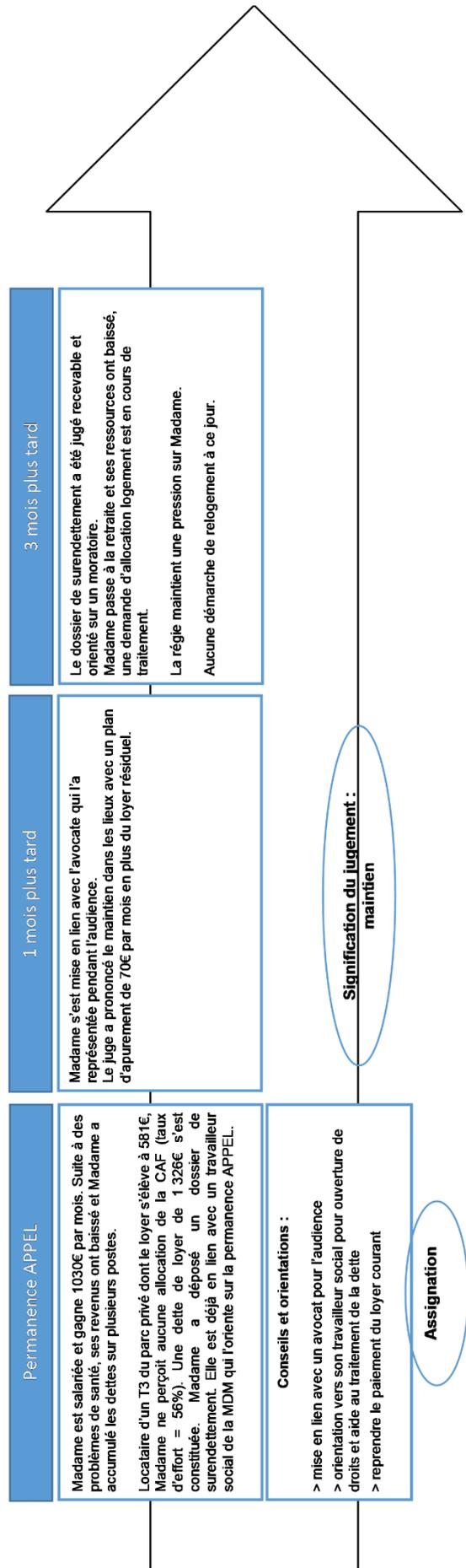
Si les ménages se sont inégalement saisis des conseils et orientations proposés lors de la permanence, tous se sont mobilisés et ont réalisé des démarches un mois après leur passage à APPEL. L'ensemble des actions mises en place, qu'elles touchent à l'accompagnement juridique via l'avocat, les démarches de relogement ou l'actualisation de droits sociaux, laissent apparaître en creux **le travail partenarial réalisé postérieurement à la permanence selon le plan d'action global construit avec les personnes sur une approche pluridisciplinaire**. Ce travail au long court mené d'abord et avant tout par les personnes peut être soutenu par un ou plusieurs professionnels aux champs de compétence différenciés, qui articulent leurs interventions et se coordonnent autour du plan d'action selon les besoins. Cette approche pluridisciplinaire et partenariale permet aussi d'apporter un maillage fait de souplesse et de réactivité qui permet de véritablement soutenir les personnes sur des aspects du plan d'action et de sa mise en œuvre et ce, sans qu'elles aient forcément besoin de s'adresser à l'ensemble des acteurs impliqués dans leur situation.

Les six frises suivantes illustrent le plan d'action élaboré pour chacun au moment de la permanence APPEL, et la manière dont ces actions sont mises en œuvre et interagissent avec la procédure d'expulsion en aval de la permanence, un mois puis trois mois après celle-ci. Il s'agit donc ici de la catégorie de ménages s'étant saisis de la permanence APPEL pour entreprendre des démarches. Ces frises donnent par exemple à voir que le travailleur social de la Caisse d'Allocations Familiales présent en permanence peut directement faire le lien avec le service prestations permettant ainsi une régularisation plus rapide et efficace des droits sociaux des personnes.

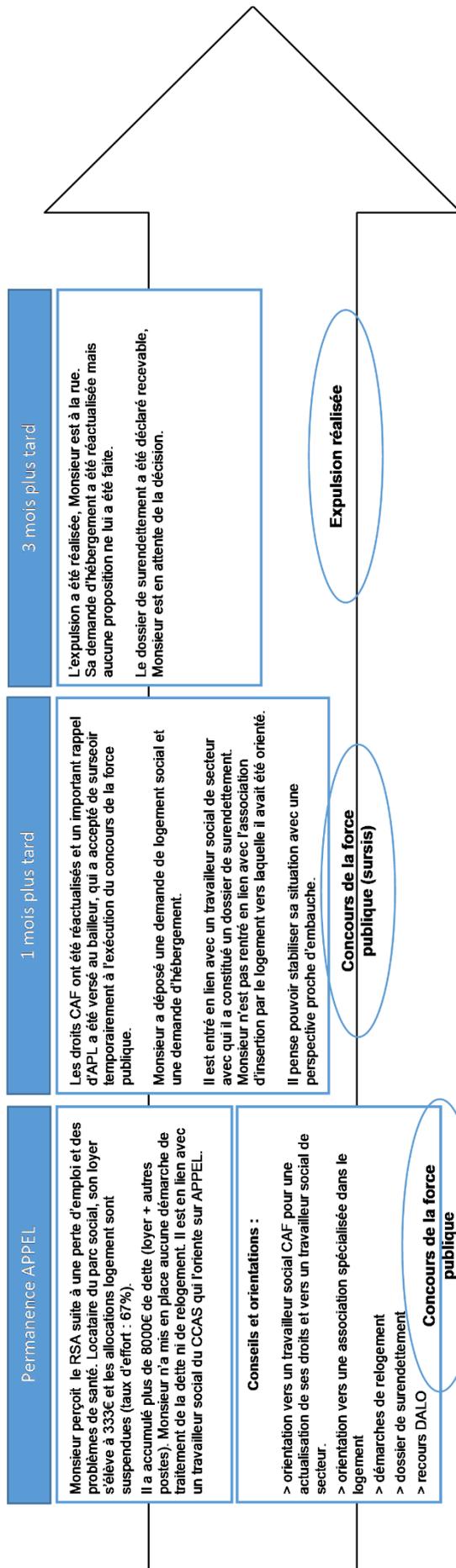
Monsieur C. / Homme + 1 enfant majeur – Parc privé



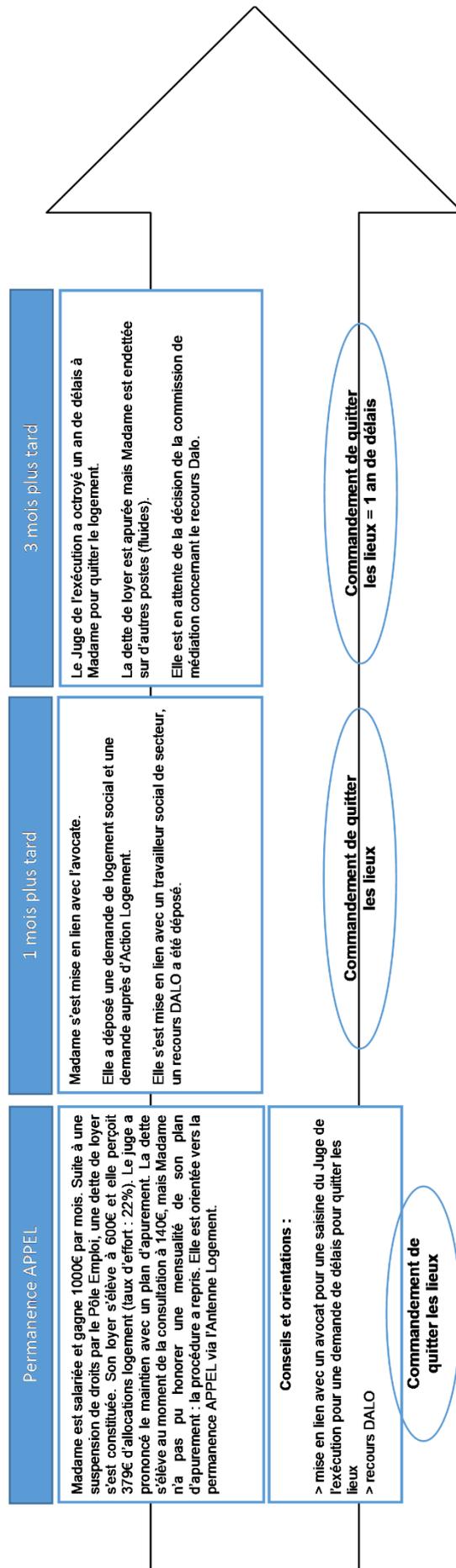
Madame D. / Femme + 1 enfant mineur – Parc privé



Monsieur K. / Homme + 2 enfants mineurs en droit de visite – Parc public



Madame S. / Femme + 1 enfant mineur – Parc privé



Monsieur N. / Homme seul – parc public

Permanence APPEL	<p>Monsieur est au chômage ; il perçoit 960€ d'ARE. Son dernier employeur l'a licencié sans lui payer son dernier mois de salaire. Il a contracté un prêt à la consommation pour meubler son logement.</p> <p>Locataire d'un T2 du parc privé dont le loyer s'élève à 349€. Monsieur perçoit 90€ d'allocations logement (taux d'effort = 27%).</p> <p>Une dette de loyer de 2 770€ s'est constituée. Monsieur a déposé seul un dossier de surendettement qui a été orienté vers un moratoire. Il est en lien avec un travailleur social de la MDM qui l'oriente vers APPEL.</p>
Conseils et orientations :	<p>> mise en lien avec un avocat pour l'audience</p>

Assignment

1 mois plus tard

Monsieur s'est mis en lien avec l'avocate, qui l'a représenté à l'audience (via l'aide juridictionnelle). Le juge a prononcé le maintien avec un plan d'apurement de 50€ par mois.

La dette de loyer s'élève à 864€ plus 1 906€ compris dans le moratoire du dossier de surendettement.

Signification du jugement :
maintien

3 mois plus tard

Monsieur a remboursé sa dette de 864€ par un seul versement, mais n'a pas pu honorer son loyer le mois suivant. La procédure d'expulsion peut reprendre.

L'aide au logement est suspendue car la CAF laquelle est en attente de la transmission d'un document pour le calcul des droits.

Monsieur souhaite constituer avec son assistante sociale une demande d'aide de Fond Solidarité Logement, mais en raison de la mensualité non honorée, il doit attendre d'avoir repris le paiement du loyer pendant trois mois consécutifs.

Signification du jugement : maintien,
mais la procédure peut reprendre

Monsieur B. / Homme seul – Parc privé

Permanence APPEL	<p>Monsieur est salarié et perçoit 1200€. Locataire d'un appartement dans le parc privé dont le loyer s'élève à 325€. Il perçoit 80€ d'allocation logement (taux d'effort = 20%).</p> <p>Monsieur souffre d'une forte humidité dans son logement. Le propriétaire, sollicité à de multiples reprises, ne veut pas engager de travaux. Monsieur a donc suspendu le paiement de son loyer et une dette de 2045€ s'est constituée. Il est déjà connu du CCAS qui l'oriente vers la permanence APPEL.</p>
Conseils et orientations :	<ul style="list-style-type: none"> > mise en lien avec un avocat > orientation vers un travailleur social de secteur > reprendre immédiatement le paiement du loyer et proposer un plan d'apurement au bailleur > voir avec le service de protection juridique de son assurance habitation pour effectuer un constat d'huissier > solliciter le service de l'écologie urbaine > démarches de relogement

1 mois plus tard

Monsieur a repris le paiement du loyer.

Il s'est mis en lien avec l'avocate pour assigner son propriétaire sur la qualité du logement.

Le service de l'écologie urbaine est venu visiter le logement.

3 mois plus tard

Monsieur attend le résultat du jugement contre son propriétaire.

La dette est apurée.

Assignment du propriétaire
sur qualité du logement

III. LES CONSEQUENCES VECUES DE LA PROCEDURE D'EXPULSION

1. Un fort sentiment de honte

Le sentiment de honte associé à la procédure d'expulsion est un frein non négligeable à l'enquête. Ce sentiment ressort de l'ensemble des entretiens qualitatifs effectués. La honte est à la fois associée au passage devant le juge, au recours aux travailleurs sociaux et aux aides de droit commun, perçus comme un déclassement social :

« Moi je vous le dit honnêtement, j'ai eu honte, jamais de ma personne on m'a descendu comme ça, le fait de passer au tribunal on aurait dit une voleuse, une personne qu'est pas honnête. »

« Avant de rentrer dans ces démarches je n'avais pas conscience de tout ce qui existe, des aides... [...] Les gens n'aiment pas ramper, se retrouver dans des situations d'indigence. »

« Y'a des gens qui sont habitués à vivre de cette façon-là, je sais pas s'ils font exprès ou quoi, moi j'avais un travail, je partais à 8h parfois je rentrais très tard, les assistantes sociales c'était pas mon truc, j'avais une vie normale, comme tout le monde. Ma vie quoi. Je pensais pas, les assistantes sociales j'ai jamais eu ça, non. Quand on se retrouve là-dedans, qu'on n'a pratiquement pas fréquenté ces circuits là on se sent perdu. »

A cela pouvait s'ajouter le fait que pour certaines personnes et quel que soit l'étape de la procédure, il n'était pas envisageable d'accepter cet entretien qualitatif au moment où il était proposé. A ce titre, des personnes accompagnées par les salariés de l'Alpil, qui assuraient par ailleurs cette étude, refusaient pour autant de répondre à un entretien et souhaitaient maintenir uniquement une relation d'accompagnement. Aussi, pour certaines personnes fragilisées, il n'était pas envisageable de mener ce type d'entretien à ce moment-là de l'étude. Pour quelques personnes dont la situation s'était soldée par un relogement, le refus pouvait représenter une manière de passer à autre chose en « *ne remuant plus le passé* ». Enfin, pour quelques personnes, la non résolution de leur situation par un relogement a pu générer de la colère et un refus d'entretien.

2. Une procédure trop complexe et peu lisible pour les ménages....

Pour 4 personnes sur 5, retracer leur parcours relatif à leur procédure d'expulsion tel que nous l'avions proposé à partir des différentes étapes de la procédure n'a pas été possible. Cette quasi impossibilité met en exergue la complexité de la procédure, la multiplicité des interlocuteurs, les injonctions parfois contradictoires, l'articulation des démarches empêchant ainsi les personnes de se situer et d'agir de façon efficiente et par là même d'en retracer l'historique.

A ce titre, une part importante des personnes interrogées nous a exprimé l'angoisse et le sentiment de désorientation qu'ils ont pu ressentir dans la procédure d'expulsion.

« Quand on est dans la galère comme ça on est perdu, on y pense pas, c'était la première fois que je me trouvais dans cette situation. »

« A un moment je me suis dit que j'allais devenir fou parce que j'avais la tête... c'est comme quand j'ai passé mon bac, y'avait plus rien qui rentrait. »

« Ce que j'ai constaté ce que quand on commence ces démarches-là, c'est vraiment une impression, tout est éparpillé comme ça, y'a pas de schéma rectiligne donc on va par ci par là. Si on me faisait un schéma comme ça, qu'on me dit voilà les choses vont aller de telle et telle façon ça serait plus clair. C'est ça qui fait que les gens des fois ils ont l'impression que ça marchera pas. C'est éparpillé, on n'y croit pas. [...] »

Chacun a sa façon de voir les choses. Après les gens sont perdus, on voit rien : ça devient opaque. S'il y avait un schéma directeur, ça va aller de telle façon, il y a telles étapes à franchir, là ça serait nettement plus clair. Ça c'est le reproche que je fais. Droite gauche, droite gauche, droite gauche. »

3. ...qui entraîne des difficultés à objectiver les parcours et un regard partiel sur les dispositifs

Ainsi, pour 4 entretiens sur 5, les parcours ont été abordés par les personnes moins sous l'angle des étapes de la procédure que sous celui du regard qu'ils avaient sur leur situation mettant plus ou moins en avant tel ou tel aspect : leur relogement, le rapport avec le bailleur, tel acteur plutôt qu'un autre etc

Le sentiment d'injustice de Madame K

Le jour de son assignation en avril 2017, orientée vers APPEL par le magistrat qui prononce un renvoi, Madame K. se présente. Locataire du parc public avec son ex-conjoint, elle est assignée pour une dette locative de 1150 euros liée à un problème de santé de son ex-conjoint dont les ressources chutent. Madame, qui a quitté le logement, reste redevable de la dette. Elle sera alors orientée vers un avocat d'APPEL. A l'audience en juin 2017, Madame est assistée d'un avocat et le bail est maintenu avec un plan d'apurement de 50 euros par mois. Suite à l'intervention du Fond Solidarité Logement, la dette sera rapidement soldée. Nous avons connaissance de ces éléments par les éléments d'enquêtes antérieurs. Lors de l'entretien en janvier 2018, Madame est accompagnée de sa fille. Elle n'a pas apporté son jugement et se souvient difficilement de la permanence APPEL et du fait d'avoir été assistée d'un avocat, mais se remémore uniquement les propos du travailleur social présent en permanence, qui a fait le lien avec son avocat.

Madame exprime avant tout son sentiment d'injustice vis-à-vis du bailleur :

[Madame] « de toutes façons c'était même pas ma dette, c'était la dette à mon mari... à la X (bailleur) je leur avais fourni un papier de séparation et comme quoi j'avais quitté les lieux, mais bon apparemment la loi dit que tant qu'on est marié ... un an après je suis retournée avec mon mari, mais j'avais toujours mon domicile au cas où, je voulais tester... »

[sa fille] « en fait ma mère elle était même pas là-bas »

[Madame] « mon mari était en dépression après la séparation, il a tout laissé tomber. Y'a des preuves, il était suivi en psychiatrie. Malgré tout il continue à travailler. Sa sœur est allée voir X (bailleur) en leur disant qu'il était à mi-temps, qu'il était tombé malade, qu'il ne pouvait pas payer parce qu'il ne touchait que les indemnités journalières, qu'il ne pouvait pas payer mais qu'il y avait des raisons, qu'il versait ce qu'il pouvait... mais ça a été du harcèlement malgré tout ça, ils continuaient, les huissiers ils vous poussent à devenir encore plus dingue [...] Pour moi ce qui devrait être fait c'est du cas par cas. Après c'est tout un boulot... il devrait y avoir une

proposition à l'amiable, voir la personne ce qu'elle touche, bien contrôler, regarder si elle est dans l'impossibilité de payer ou pas... [...] et être plus humain. »

L'expérience de Monsieur P. : d'une procédure longue et complexe à l'accès à un logement adapté

Orienté à APPEL par la Maison de la Métropole, monsieur P. se présente. Après la mise en liquidation de sa boutique et un divorce, Monsieur vivra une période de RSA. Percevant actuellement une retraite de 1030 euros, il est locataire de son logement du parc privé depuis 2006. Son loyer de 871 euros est trop onéreux, d'autant qu'il ne perçoit plus d'aides au logement depuis deux ans. A ce titre, des démarches sont en cours. Il n'a alors pas d'autres choix que de recourir à un colocataire. En 2013, il est assigné pour une dette de 6600 euros qu'il conteste. Assisté d'un avocat, cette dette ne sera pas reconnue par le juge qui constate que le commandement de payer est erroné. La régie sera redevable de 2,72 euros. Face à un loyer trop cher, des impayés de loyers se constituent et une procédure de surendettement est alors instruite et aboutit à un plan de remboursement. Mais Monsieur ne parvient pas à reprendre l'intégralité du loyer courant. En plus du suivi avec son travailleur social de secteur, Monsieur se met en lien avec l'association AVDL pour être accompagné sur les démarches de logement, et notamment sur le lien conflictuel avec sa régie. De nouveau assigné en février 2017, le bail est résilié et un commandement de quitter les lieux est délivré en mars 2017, moment où M. est orienté vers la permanence APPEL. L'avocat de Monsieur fait appel du jugement. Dans ses déboires, Monsieur met en avant le soutien apporté par les professionnels qui l'accompagnent, l'assistante sociale de la Maison de la Métropole ainsi que l'association d'insertion par le logement AVDL :

« Avec le surendettement je suis protégé, les huissiers ils ont pas le droit de venir, enfin ils ont pas le droit de saisir. Et puis tout le reste, mon loyer maintenant je le paye régulièrement depuis décembre.

Tout ça je suis allé là grâce à l'AS de la MDR [...] Une personne gentille et intelligente pour nous montrer ce qu'il fallait faire. Elle nous a convoqués avec Mme S. [sa colocataire] Z. (association AVDL) lui va interroger l'huissier et la régie pour qu'il y ait un détail de tout ça, pour qui pourquoi [...] Parce qu'ils font comme ils veulent la régie, et puis ils s'en foutent pas mal de vous. »

Si Monsieur se sent soutenu dans ses démarches, comme d'autres, il regrette la temporalité du relogement auquel il doit faire face :

« En gros tout se passe bien, les gens sont là pour aider. Ce qu'il y a c'est qu'il faut que je sois prioritaire, il a fallu que je repasse devant la préfecture, maintenant j'ai le papier je suis prioritaire : il a fallu attendre ça ! Maintenant on peut, on espère avoir un logement. Avant c'était impossible. Donc c'est ça qu'il faut éviter, passer par le DALO pour avoir un logement. Moi j'y arrive un peu parce que j'essaye de ne pas être trop con. Ce n'est pas un reproche, mais ça dure depuis... deux ans. »

Le parcours de Madame M., révélateur du labyrinthe de la procédure d'expulsion

Les 5 entretiens qualitatifs menés donnent surtout à voir qu'il est difficile pour les personnes de retracer leur procédure. Cela traduit la complexité de la procédure d'expulsion qui s'articule le plus souvent avec d'autres procédures (liées à une séparation, une perte d'emploi, un problème de santé...) et d'autres démarches qui s'articulent et interagissent dans le temps.

Retracer une chronologie de la procédure d'expulsion en s'appuyant sur ses différentes étapes perçues par les personnes, comme prévue dans la méthodologie n'a été possible que pour une seule situation.

Au moment de l'entretien, elle est en fin de procédure et confrontée à de multiples incertitudes liées à des démarches en cours dont elle attend les résultats. S'il a été possible ici de retracer les différentes étapes, les démarches mises en œuvre, les événements marquants, cela est dû au fait que cette situation est assez atypique au regard de la plupart des personnes rencontrées à APPEL. En effet, ce qui a rendu possible notre cadre d'observation tient au fait que Mme avait gardé et classé l'ensemble des documents, courriers, mails avec l'assistante sociale, notes personnelles. A noter également qu'elle a toujours ouvert et pris connaissance de ses courriers et enfin qu'elle a toujours donné suite aux conseils et aux orientations proposées. Si l'entretien a été l'occasion de reconstituer les différents événements et étapes de la procédure d'expulsion, il donne aussi à voir les difficultés auxquelles Madame s'est confrontée et se confronte encore. En ce sens, madame M. ne semble pas faire partie des personnes en « *non recours* » au sens de « *personnes n'ayant pas l'usage de droits ou de services publics dont elles sont pourtant destinataires* »³. Cet entretien particulier mené par un professionnel qui oscillera entre posture d'enquête et posture d'accompagnement sociojuridique révèle en creux les difficultés auxquelles les personnes menacées d'expulsion peuvent être confrontées. D'ailleurs, les choix opérés dans la reconstitution de ce parcours s'appuient également sur ce que d'autres personnes interrogées dans ce cadre ont pu raconter de leur expérience.

Entre septembre 2016 et novembre 2018 : des impayés au relogement

Aujourd'hui âgée de 59 ans, Madame et son ex-conjoint partageait le même logement du parc privé jusqu'à la séparation du couple en 2015. Elle assure alors seule le paiement du loyer d'un montant de 725 euros. S'ensuit un licenciement lié à une mise en liquidation de l'entreprise dans laquelle elle occupait un poste de cadre depuis 25 ans. Pendant 9 mois, Madame perçoit des indemnités d'un montant inférieur à son salaire. A partir de septembre 2016, des impayés de loyers se constituent et ce d'autant plus vite que Madame rembourse deux crédits à hauteur de 500 euros par mois, à quoi vont venir s'ajouter, suite à un retard dans le paiement de ses impôts, une saisie de 600 euros par mois sur son indemnité chômage de 1800 euros :

« J'pouvais plus payer mon loyer, y'a même des mois où c'est ma mère qui me prêtait de l'argent pour manger à la fin du mois donc pendant des mois je pouvais plus payer mon loyer ».

³ David GRAND, ESPASS IREIS, Rapport pour le compte de la Métropole de Lyon : "Étude sociologique sur le non-recours aux services sociaux dans le cadre des expulsions locatives pour impayés de loyer" ; Septembre 2018

Fin janvier 2018, au moment de l'entretien, c'est la trêve hivernale mais Madame est en bout de procédure, le concours de la force publique ayant été accordé à partir du 3 avril 2018. Les demandes de logement et d'hébergement ont été faites (Maison de la Veille Sociale, Adoma, Aralis) mais rien n'a concrètement abouti par une proposition de logement ou d'hébergement. Elle est en attente de la décision de la Banque de France concernant sa procédure de surendettement et surtout de son recours Dalo qui doit être étudié d'ici deux semaines. C'est dans ce contexte d'incertitudes que l'entretien est mené. Il sera également l'occasion pour elle de refaire le point de sa situation, d'autant qu'elle avait prévu, sur le conseil de son assistante sociale (du CCAS), de revenir à la permanence APPEL.

Début septembre 2016, des impayés de loyers se constituent. Confrontée pour la première fois à ce type de difficulté, Mme ne sait pas quoi faire ni vers qui s'orienter. Si elle parvient à trouver de l'information par internet et en appelant la Fondation Abbé Pierre, elle indique le besoin de rencontrer quelqu'un :

« Au moment des impayés, tout me manquait, je savais rien [...] Où je m'adresse ? Qu'est-ce que j'fais ? Moi dans ma tête, Martine, tu peux pas payer ton loyer, à part ta banque qui va te prêter 500 ou 1000 euros, tu vas pas aller bien loin avec ça. Qu'est-ce que j'fais, où je demande ? J'ai jamais eu ça [...] Ben j'ai bidouillé sur internet : « impayé de loyer », « impayé de loyer », bon vous avez qu'à regarder « Boom, vous allez recevoir un jugement etc. mais ils disent pas où vous adresser [...] C'est là où les informations manquent, quand on a des problèmes au tout début (...) J'ai plus eu l'info au moment de la procédure, ah oui tout à fait ! Et puis là, j'ai vu les bonnes personnes, j'ai vu le CCAS, j'ai vu l'Appel, le RDV (suite à la mise à disposition). [...] Par exemple Adoma : ça j'savais pas que ça existait [...] Vous savez, quand vous n'avez pas de problèmes, tout va bien hein ! On cherche pas Adoma, on cherche pas Aralis parce qu'on a un loyer et qu'on paye notre loyer. Pendant 25 ans que je vivais avec Monsieur, je ne me suis pas renseignée là-dessus »

N'ayant pas de solution pour reprendre son loyer courant et apurer sa dette, Madame, traversée par un sentiment de honte et sans solution immédiate, ne peut entrer en contact avec son bailleur qui l'enjoint uniquement à régulariser la situation :

« Votre prélèvement a été refusé, veuillez régulariser... » Je lisais les courriers mais de toute façon j'savais parce que, moi, j'voyais bien, ma banque m'appelait, j'voyais bien sur mon compte bancaire que ça avait été refusé. [...] En plus j'avais aucune solution pour payer mon loyer [...] Et même, s'ils m'avaient fait un courrier en disant qu'est ce qui se passe et machin, j'aurais dit bon allez tant pis, c'est la honte et tout mais j'vais aller les voir et j'y serai allée. Mais là, de moi-même... j'ai du mal si vous voulez, à me défendre, j'sais pas comment vous expliquer. Moi j'ai jamais eu de gros problème jusqu'à maintenant et là, je sais pas faire »

Entre décembre 2016 à mai 2017, Madame, qui n'a jamais été au chômage, retrouve un emploi en CDD pour 6 mois ; emploi qu'elle investit pleinement :

« Ce laps de temps où même au niveau travail, ça m'a fait du bien de retrouver du travail parce que finalement peut être que je me serai occupée du bailleur mais j'étais concentrée sur mon travail parce que jusque maintenant j'ai jamais été au chômage, j'ai travaillé 42 ans de ma vie, j'suis pas une fainéante ».

Décembre 2016 : Commandement de payer délivré pour une dette de 1732 euros.

Au moment du commandement, Madame n'a toujours pas de solution concernant sa dette locative et se confronte à l'huissier :

« Non, l'huissier m'a dit vous risquez l'expulsion, donnez-moi un chèque... », Pardon mais si j'envoie un chèque, c'est au bailleur, ce n'est pas à vous. Mais ça on me l'avait dit de ne surtout pas remettre de chèque à l'huissier parce que l'huissier va déduire tous ses frais [...] Ah oui, j'ai bidouillé sur internet et c'est la Fondation Abbé Pierre que j'avais appelé. »

En mars 2017, en amont de l'audience, Madame reçoit une proposition de rendez-vous par la Maison de la Métropole et des Solidarités qui l'orientera vers le CCAS, afin de préparer l'audience et remplir le diagnostic social et financier. Ce dernier insistera sur l'importance de se présenter à l'audience et de reprendre, même partiellement, le loyer courant. Madame reprend le paiement de son loyer courant en avril 2017, priorisant ainsi le règlement de son loyer, au détriment cette fois-ci des remboursements de crédits :

« Ah oui parce que j'avais calculé, je faisais des calculs d'apothicaires qui servaient à rien d'ailleurs... Oui, j'ai repris en avril. J'ai repris mes loyers mais j'ai eu des rejets des prélèvements pour les crédits. Et c'est ce que j'aurais dû faire. (...) Je m'en rends compte aujourd'hui, mais c'est trop tard [...] Avant j'crois qu'j'm'en foutais... enfin c'est pas qu' j'm'en foutais, j'sais pas comment vous expliquer... j'payerai le mois prochain et puis finalement...c'est de toute façon, j'ai 59 ans, ils vont pas me virer machin... »

Précédemment, nous avons vu que l'une des préconisations délivrées à la permanence relevait de la reprise du loyer courant, dans son intégralité ou de façon partielle lorsque le logement est trop cher. Madame s'est ravisée après sa venue à la permanence APPEL. Auparavant, elle avait privilégié le remboursement des crédits par rapport au règlement du loyer, ce qui est classiquement constaté à APPEL. Cela témoigne de la légitimité plus importante que les personnes peuvent accorder aux organismes bancaires qu'à leurs obligations locatives et ce, d'autant plus lorsque les personnes doivent faire face à des créanciers multiples, aux méthodes de recouvrement parfois agressives.

Mai 2017 : Une première audience où Madame ne maîtrise ni le déroulement, ni les attendus.

Avec une dette locative actualisée à 5700 euros, un loyer de 725 euros et des ressources liées à la fin d'un CDD puis du Pôle emploi d'un montant de 1800 euros, Madame se présentera seule à l'audience sans être assistée d'un avocat et sans préparation. Elle propose un plan d'apurement qui ne sera pas accepté et dont elle pensera qu'il n'est pas suffisant. Le jugement indiquera que Madame n'a pas été en mesure de justifier la possibilité d'assurer le plan d'apurement qu'elle propose.

« Le jour du jugement, j'suis allée sans avocat, sans rien et j'y suis allée sans aucun papier et je peux vous dire que personne ne m'a dit ce qu'il fallait emmener [...] Mais j'y suis allée parce que j'étais en contact avec le CCAS [...] Là, c'est moi qui ai expliqué au juge et je peux vous dire que je suis pas très bonne en oral et alors devant un juge, j'avais l'impression d'être une voleuse ou d'être... c'est horrible. L'avocat du bailleur, enfin quelqu'un en face... boum ! Ah ben moi, j'savais pas dire hein, déjà la première chose « Qu'est-ce qu'il vous arrive ? » le juge. C'est compliqué hein, séparation, liquidation judiciaire de mon employeur etc. J'ai dit que en plus j'avais un loyer avec une place de parking et que le bailleur ne voulait pas m'enlever alors que je l'utilisais pas ; c'est quand même 45 euros par mois et la juge dit « Ah ben on va reporter l'audience » alors le bailleur sur le portable « Alors non non, c'est compris dans le loyer, on peut pas... donc elle a dit au juge qu'il pouvait pas l'enlever, que c'était compris dans le loyer. Moi,

je ne sais pas si c'est dans le contrat de bail. Moi j'ai proposé de rembourser 200 euros par mois jusqu'à la fin de ma dette, j'avais pas encore de dossier de surendettement. Le bailleur a dit non et le juge a refusé. Ils ont prononcé l'expulsion, terminé, ça a duré 10 minutes. Ça a duré 10 minutes. Et j'ai regardé la juge dans les yeux et j'ai dit « vous m'expulsez ? » « Oui madame vous êtes expulsé, vous recevrez la notification » Ouah ! j'ai dit même pas je peux rembourser par mois... de toute façon le surendettement, ils ne vont pas avoir plus par mois hein »

Orientée par le juge, Madame, dont le jugement ne lui est pas encore signifié, se présente à la permanence APPEL ; elle y reviendra plusieurs fois :

« Oui, c'est à l'audience que la juge m'a dit d'aller à APPEL. Avant j'ai pas du tout capté, j'savais pas c'que c'était et puis franchement la honte ».

Ayant rencontré le CCAS la veille, une demande de logement social est en cours d'enregistrement. Un recours Dalo est ainsi conseillé à réception de la signification du jugement ainsi que le traitement des dettes par une procédure de surendettement tout comme l'assistante sociale a pu également le lui conseiller. Si besoin, une orientation vers l'Alpil est également conseillée mais Madame, dans ses prises de notes, confondra l'Adil et l'Alpil.

Au-delà des informations qu'elle pouvait trouver notamment sur internet, c'est dans la rencontre avec les différents acteurs (CCAS, Appel...) que Madame prend connaissance des démarches de relogement à réaliser et surtout de conseils « contextualisés et articulés » et des soutiens dont elle peut disposer de façon complémentaire :

« Je ne connaissais pas ça (insiste). J'peux vous dire, une demande de logement social, je savais pas que ça se faisait par internet ou la Mairie, Dalo... Et la première fois ça n'a pas marché parce qu'ils s'étaient trompés dans mon nom, j'ai été à la mairie et ils ont rectifié parce que j'y arrivais pas. Et maintenant, j'ai l'accès à Internet, j'ai les identifiants, j'ai tout. »

« Les renseignements qui sont donnés à l'APPEL pour moi, déjà je les comprends mieux [...] A l'APPEL, vous donniez plus de renseignements concernant la procédure d'expulsion et ça s'est passé exactement comme vous m'avez dit, mais Madame [...] (assistante sociale) j'ai l'impression qu'elle connaît moins ça et elle, elle était plus axée déposer un dossier de surendettement. APPEL pour moi, c'est quand même le tribunal, c'est quand même un service expulsion donc c'est des gens qui connaissent toute la procédure quoi. Parce que moi, quand je regardais sur internet et c'est vrai que le CCAS, elle a du boulot, elle peut pas me recevoir non plus tous les deux jours et maintenant on pratique par mail comme ça, elle me répond par mail parce qu'au téléphone, elle est toujours occupée etc. Tandis qu'à l'APPEL, moi j'ai bidouillé sur internet c'est sûr mais est-ce que c'était le bon truc ? Donc j'allais à l'APPEL on me disait c'est ça, c'est ça, c'est ça... et j'avais quand même une personne en face de moi, par exemple mon dossier de surendettement, déposer le Jex... si j'avais pas été à l'APPEL, le Jex, est ce que j'étais bonne dans ma date, je savais pas [...] Sinon, si je vais pas à l'APPEL, qui me dit pour le Jex allez déposer avant telle date, il faut pas attendre... c'est bien structuré. »

Juillet 2017 : Signification du jugement qui constate la résiliation du bail

Juillet 2017 : Recours Dalo qui doit être étudié dans les 3 mois soit avant le 12 octobre 2017

Le dossier passera en commission le 6 février 2018 suite à une période de retard de traitement des dossiers. Les modalités de ce recours ne vont pas de soi.

« J'savais pas ce que c'était l'accusé de réception et ce délai qui expire le 12 octobre, je ne comprenais pas. Pourquoi ça expire le 12 octobre ? J'comprenais pas hein et j'ai toujours pas compris. »

Face à l'urgence de la situation, s'ensuivra **des demandes de résidences sociales** (Adoma en août 2017, Aralis en Novembre 2017 et demande d'hébergement auprès de la Maison de la Veille Sociale en septembre 2017), et ce d'autant que sa situation ne lui permet pas d'accéder à un logement du parc privé :

« J'ai fait des demandes à l'Agence Locative Solidaire du Rhône mais ils pouvaient pas m'aider (...) Alors là, j'ai pas essayé, j'me suis dit poser un dossier en agence immobilière et ils vont voir que je suis en procédure d'expulsion, ils ne vont pas me le donner. »

Septembre 2017 : Commandement de quitter les lieux, Mme revient à APPEL pour envisager une saisine du Juge de l'exécution et obtenir des délais

Contrairement à l'assignation où elle s'est présentée seule, elle sera ici assistée d'une avocate :

« J'avais pas de pièces, j'avais rien... mais moi on m'a pas dit emmenez votre notification de licenciement, prouvez que vous avez été licencié, que vous êtes toute seule. On me l'a dit après mais c'était trop tard hein. Vous voyez par exemple pour le JEX, le dossier était épais comme ça, pourquoi ? Parce que l'APPEL m'a renseigné ».

La préconisation d'une procédure de surendettement faite par l'assistance sociale et APPEL trois mois plus tôt n'a pas été mis en œuvre par Mme et ce conseil lui est rappelé lors de la permanence. **Le dossier de surendettement sera déposé en octobre 2017 :**

« J'ai cherché d'autres solutions, j'avais voir ma banque, je vais faire un prêt et cela va se régulariser et vous, vous m'avez dit non, vous allez payer des intérêts machin... Le CCAS aussi donc je me suis dit, laisse tomber. Et puis j'avais pas trouvé de solutions et de toute façon, y'en a pas, y'en a pas. (...) Et moi j'ai vraiment recommencé à payer mon loyer le jour où tout s'est arrêté quoi, le jour où j'ai déposé mon dossier de surendettement et que la Banque de France m'a dit « Stop, vous payez plus aucun impayé » et les impôts ont arrêté de prélever. C'est dur mais je paye maintenant mes indemnités d'occupation »

Octobre 2017 : Audience auprès du Juge de l'exécution : avec une mise en délibéré en novembre, **Mme est protégée par la trêve hivernale mais n'obtiendra pas de délais au motif des démarches de relogement considérées comme trop tardives.**

Novembre 2017 : Tentative d'expulsion par l'huissier et Convocation au commissariat

Madame, en surendettement et ayant repris le paiement de son loyer courant depuis avril 2017, doit répondre à des injonctions contradictoires

« Au commissariat, j'ai été convoqué par le commandant, il n'était pas là donc j'ai vu une policière municipale : « La demande pour le recours à la force publique part demain », ok, j'ai même pas... les 3 questions c'est « Combien vous gagnez, pourquoi vous avez pas payé votre loyer et avec 1800 euros, vous pouvez pas payer un loyer ». Voilà, ce qu'elle m'a dit, je me suis tu hein, parce que je me suis dit, devant la police il vaut mieux se taire (...) Et oui, vous pouvez pas envoyer de l'argent au bailleur ? Je lui ai dit, écoutez madame, je suis en surendettement, j'ai pas le droit de payer mes dettes, la Banque de France me l'a spécifié trois fois au téléphone : j'ai pas le droit de payer mes dettes tant que la phase de recommandation est pas passée, tant

que c'est pas signé. Ah, elle savait même pas. Mais j'y avais été parce que l'assistante sociale me l'avait dit hein.

Décembre 2017, le concours de la Force publique est accordé à compter du 3 avril 2018.

Fin janvier 2018, nous reprenons contact avec Mme dans le cadre de notre étude. Elle accepte l'entretien qui sera aussi l'occasion pour elle de faire le point de sa situation ; d'ailleurs elle s'apprêtait à revenir à la permanence APPEL sur le conseil de son assistante sociale pour envisager une nouvelle demande de délais au Juge de l'exécution. Mme appréhende la fin de la trêve hivernale qui approche alors que son recours Dalo sera étudié dans deux semaines. Dans nos conseils, nous ne pouvons pas complètement rassurer Madame du fait des multiples incertitudes à venir ; incertitudes sur lesquelles elle ne peut plus agir. La question du logement est particulièrement inquiétante pour Madame qui se retrouve devant des injonctions contradictoires émanant de l'huissier.

Une seule proposition en résidence sociale a été faite mais n'a pas abouti, la locataire en partance ayant annulé sa dédite. L'entretien sera ponctué de questions donnant lieu à des explications complémentaires, des « traductions » comme lorsque nous accompagnons dans notre quotidien professionnel les personnes menacées d'expulsion :

« Là aujourd'hui ? Je sais pas. J'ai fait des demandes à Adoma y'a longtemps (août 2017) ! J'ai fait, Aralis [...] Aralis, j'y suis allée en novembre 2017. J'avais regardé sur Internet mais ça me plaisait pas mais j'y suis allée le 22 novembre 2017 : ils m'ont dit qu'ils avaient une structure qui ouvrait en mars à Villeurbanne, j'avais mis en priorité Villeurbanne. Mais j'ai pas de nouvelles. L'Agence Locative Sociale du Rhône, ils m'ont dit qu'ils travaillaient avec des bailleurs privés donc en expulsion, ils pouvaient rien pour moi. Voilà, j'suis même allée à une résidence sénior à Villeurbanne qui ouvrait, 200 euros par mois pour un studio. Voilà hein, j'ai fait tout ça. Maison de la Veille sociale, j'ai tout envoyé. J'ai tout fait, de toute façon, l'assistante sociale m'a dit vous pouvez rien faire de plus. Rien, on ne me propose rien, alors après est ce qu'il faut que je téléphone, que je les harcèle, j'pense pas [...] Le 6 février 2018, je passe devant la commission. Ça veut dire que là, ils vont dire si je suis prioritaire ou pas ? C'est ça ? Et s'ils ne me reconnaissent pas prioritaire. C'est possible ou pas ? Ça va être le 6 février, c'est dans 2 semaines. Est-ce que le CCAS peut avoir la décision avant moi ? »

« Et l'huissier il me dit voilà, je vous amène ça et signature et il me dit qu'est-ce que vous pensez faire ? Je lui dit, je ne peux pas régler ma dette, j'suis en surendettement [...] Vous savez que vous allez être expulsée, j'lui dis je sais... qu'on va avoir recours à la force publique ? Oui je sais. Je le savais parce que j'avais quand même regardé ce qu'il se passait. Qu'est-ce que vous voulez que je lui dise, qu'est-ce que vous voulez que je fasse ? J'peux pas aller plus vite, j'peux rien faire [...] Bon, je laisse passer la justice mais bon après... Moi du 6 février au 3 avril, ils m'auront pas trouvé quelque chose, je suppose hein »

Cette attente de multiples décisions ne lui appartenant pas, se double d'une appréhension quant à l'expulsion éventuelle, sans solution, au sortir de la trêve hivernale qui aura lieu dans deux mois :

« Alors le 3 avril ils peuvent m'expulser le matin ? (Explications) La semaine, pas le jour... mon dieu, c'est horrible. Ben de toute façon, il faut que je trouve une solution [...] Vous vous rendez compte, le regard des autres, les flics qui vont venir vous sortir de chez vous ; ah non ça doit être... j'crois que c'est le truc que je veux pas vivre au monde. Donc de toute façon, c'est le 3 avril donc je sortirai le 31 mars et j'irai où, j'en sais rien [...] Alors si par exemple je demande à

la S. (bailleur) et copie à l'huissier et au commissariat et à la préfecture j'suppose que je quitte les lieux le 31 mars, est-ce que là, les flics viennent ? »

Face à de telles incertitudes et notamment celle concernant la décision de la Commission de Médiation Dalo, je demande à Madame si des solutions chez un tiers sont envisageables mais aucune n'est possible aujourd'hui : sa mère est en maison de retraite et sa sœur, mère de deux enfants, fait face à un important problème de santé.

« C'est tout, personne peut m'héberger et aujourd'hui, je gère ça toute seule, personne ne sait que je suis expulsée, personne ! Les seuls gens qui savent, c'est les tribunaux, c'est les gendarmes, c'est vous, c'est l'assistante sociale mais sinon, personne ne sait. J'veis jusqu'au bout, après peut-être que je serai obligée de dire que j'ai plus de logement, qu'est-ce que vous voulez que je vous dise. C'est impressionnant et je sais que je ne peux rien négocier avec le bailleur, je peux rien négocier... »

De son côté et face à cette incertitude, l'assistante sociale envisage une négociation avec le bailleur ; solution devant laquelle Madame reste dubitative. Elle envisage difficilement une reprise de contact avec lui :

« Alors l'assistante sociale me dit, il faut espérer une chose, c'est que le bailleur, comme vous avez repris vos loyers etc. c'est que le bailleur vous expulse pas de suite. J'ai dit à l'assistante sociale, mais vous rigolez, j'suis sûre que je serai expulsée le 4 avril. De toute façon, j'ai pas repris contact avec eux. Pour eux, je suis sûre que je ne suis pas de bonne foi, j'en suis sûre hein, je l'sais. Je le sais ça, ça se sent »

Malgré la capacité de Madame à rechercher des informations, ces dernières peuvent contribuer à la perdre plus qu'à l'aider à agir de façon efficiente :

« Alors aujourd'hui, qu'est-ce que je fais maintenant : si le Dalo me reconnaît prioritaire, est-ce qu'il y a quelque chose à faire pour pas qu'ils m'expulsent le temps des 6 mois ? Alors j'ai lu aussi un truc, que soit disant, j'en ai parlé avec l'assistante sociale et elle m'a dit qu'elle n'avait jamais vu ça à Lyon, mais moi j'pense que j'veis quand même téléphoner à la BDF : il paraît que quand on est en surendettement, il paraît qu'on peut saisir le juge d'instance pour suspendre l'expulsion. Alors est-ce que je peux le faire ou est-ce que je peux pas le faire ?

« J'sais pas si je dis une connerie ou pas, mais par exemple, pour bénéficier d'un foyer d'hébergement ou des trucs comme ça, il faut donner le PV d'expulsion ; et moi si je l'ai pas ? Je crois que j'ai lu sur internet parce que j'ai bidouillé hein et il faut que j'arrête de bidouiller parce que j'y comprends plus rien. Depuis le 1^{er} janvier, je bidouille plus rien parce que je mélange tout dans ma tête mais il me semble avoir lu ça »

Madame est accompagnée par l'assistante sociale et s'est rendue régulièrement à APPEL. Mais les incertitudes, les questions de Madame qui jalonnent la fin de l'entretien et qui correspondent au stade de fin de procédure qu'elle est en train de vivre nous conduiront à proposer à Madame de rester en contact avec elle jusqu'au relogement.

Nous reprenons alors notre rôle de professionnel et évoquons le passage en Commission de médiation Dalo et, dans le cas où elle serait prioritaire, la protection liée à la circulaire du 26 octobre 2012 lui permettant d'éviter l'expulsion sans une solution de relogement. Au téléphone la veille pour confirmer notre rendez-vous, Madame était angoissée et nous avons évoqué cette hypothèse avec elle mais entre temps et face à une plus forte légitimité réglementaire de la procédure d'expulsion, elle a déjà oublié et il faut de nouveau réexpliquer, traduire cette possibilité. Ce besoin de soutien au plus près des besoins de la personne et au fil des événements (courrier, décision, interpellation par différents acteurs ne tenant pas le même discours...) s'avère nécessaire tant la situation reste complexe pour Mme.

« Alors l'assistante sociale m'a dit un truc, ça doit se rejoindre avec ce que vous voulez m'expliquer (circulaire 26 octobre 2012) parce qu'elle m'a dit de surtout tenir mon loyer par rapport à Dalo et elle m'a dit d'aller vous voir. [...] J'veis vous donner les termes exacts parce que je me rappelle plus bien : « La commission Dalo m'a interpellée sur votre situation, votre dossier passe le 6/02, il est impératif que vous payez votre loyer car une fois la décision du Dalo prise, peut-être, sera-t-il possible de négocier avec le bailleur un maintien dans les lieux jusqu'à la proposition de relogement ou même de faire appel au JEX et à faire confirmer par la permanence APPEL. Bon courage ». Alors ça, je sais pas ce que ça veut dire. C'est très bien que vous m'avez appelé parce que j'allais vous voir à la permanence au tribunal ».

Quant à l'application de la circulaire du 26 octobre 2012, la posture en droit que nous évoquons et avec toute l'incertitude que nous devons endosser laisse Madame dubitative, engageant par là même notre vigilance et responsabilité :

« J'vous jure, je vous assure hein que pendant 3 mois, j'ai pas dormi hein. Mais là, je crois que vous allez pas me faire dormir pendant 2 mois ! Ben attendez, vous vous rendez compte si je me retrouve dans la rue ? Parce que vous me dites de pas quitter le logement ! Non non mais je vous fais confiance. Je note parce qu'après j'oublie. D'accord... ils (La Comed) sont en retard en plus... »

Fin janvier 2018, Mme demande conseil par mail suite à une « proposition » de rendez-vous par le bailleur, proposition qu'elle considère comme une convocation :

« Je vous adresse une convocation que j'ai reçu ce jour du bailleur pour lundi 29 janvier 2018 à 15 heures 00. (La copie est jointe)

Je ne sais pas si c'est une procédure normale ? Je vais m'y rendre en espérant que le bailleur me propose un accord (je croise les doigts), en sachant que je n'ai absolument pas le droit de payer ma dette pour l'instant, étant en surendettement auprès de la Banque de France. Je vous tiendrais au courant de cet entretien. »

Par un échange téléphonique, nous conseillerons à Mme de répondre favorablement à cet entretien tout en la soutenant sur le fait qu'elle ne doit effectivement pas régler sa dette. Quant à la circulaire, nous conseillons à Madame de ne pas l'évoquer lors de l'entretien du fait qu'elle ne connaît pas la décision de la Commission de Médiation Dalo.

L'assistante sociale et nous-même aurons un retour par mail de cet entretien, indiquant l'inquiétude de Madame quant à une possible négociation avec son bailleur :

« Je leur ai demandé en payant bien tous les loyers s'il pouvaient me maintenir dans les locaux jusqu'à une proposition de logement [...] Ils m'ont répondu que DALO avait 6 mois pour me reloger et que c'était beaucoup trop long. Donc c'est un NON catégorique car ma dette est trop importante. Il faut quand même que je les informe dès que je connais la réponse de DALO. Si j'ai une proposition d'hébergement en foyer, ou par DALO, admettons entre le 2 avril et le 15 mai, ils peuvent faire un effort sur présentation d'une attestation confirmant l'hébergement. C'est le seul effort qu'ils feront et ils n'iront pas au-delà, mais pas de maintien dans les locaux [...] En tout cas, Mme X m'a clairement dit que si j'avais des enfants, cela n'aurait pas été pareil. Mais je suis seule. Je n'ai pas du tout révélé la circulaire du 26/10/2012, dont vous m'aviez parlé. Mais, je leur ai bien spécifié que je ne me ferai pas expulser par le commissariat pour ne pas être humiliée par les voisins et pour moi, humainement. A ce moment-là, je dois contacter Mme X pour lui rendre les clefs de l'appartement et elle fera arrêter la facturation. »

Février 2018 : Mme reçoit la décision de la commission de médiation du 6 février. Elle signera son bail le 7 novembre 2018.

Nous accompagnerons madame jusqu'à cette date en répondant à ses demandes régulières soit par quelques rencontres mais surtout par mail et téléphone. La teneur des mails qui seront repris en partie ci-après montre la manière dont s'exprime le besoin de soutien et de conseils.

Madame nous informera par mail de la décision de la Commission de médiation Dallo, mail qui témoigne des injonctions contradictoires auxquelles elle doit faire face entre les évolutions des démarches engagées et leurs nécessaires articulations, ré-articulations.

« (...) DALLO doit me proposer un logement avant le 06 août 2018. Je reste en contact avec vous, pour savoir quelles seront les démarches à entreprendre, sachant que le 03 avril 2018, le recours à la force publique est délivré et que le bailleur ne veut pas me maintenir dans les locaux sauf sur présentation d'une attestation d'hébergement pour le mois d'avril 2018. Ceci est du verbal, je n'ai aucun écrit. J'ai bien repris tous les paiements de mes loyers et à bonne date »

Madame est désormais prioritaire et doit être relogée, le doute persiste lorsqu'une proposition de résidence sociale lui est faite le 5 mars 2018 :

« Concernant la suite de mon expulsion, je vous informe que je viens de recevoir un SMS de chez ADOMA LYON 9° (...) Je ne sais pas encore ce que Adoma va me proposer, ni pour quelle date. De toute façon, ce sera mieux que la rue ! Dès que j'ai obtenu un rendez-vous et rencontré Adoma, je vous en informerai. »

De toute façon, il faut que je passe en commission et que la commission valide ma demande. Donc ce n'est pas encore gagné. Mais je croise les doigts et je vais y croire [...] Il ne reste que 4 semaines puisque l'expulsion peut avoir lieu à compter du 03 avril 2018. »

Madame visitera la résidence et après échanges avec nous et la résidence, elle refusera la proposition du fait qu'un logement devrait lui être proposé et que le refus d'une proposition de résidence ne remet pas en cause sa priorité dans le cadre du DALO. Recevant le 6 mars la décision de la Banque de France validant des mesures recommandées avec un plan de remboursement, nous communiquerons ces éléments au service logement de l'Etat afin que la proposition de logement soit financièrement adaptée.

Madame prend rendez-vous avec son bailleur pour la mise en place des mesures décidées par la Banque de France et nous informe de cette entrevue :

« (...) J'ai également demandé où en était mon expulsion. Mme X m'a répondu que si je respectais le paiement de mes indemnités d'occupation + mon échéance de dette tous les mois pour le 05 de chaque mois, l'expulsion n'aurait certainement pas lieu. Elle m'a rassurée quand même »

Mai 2018, une proposition de résidence sociale est faite à Mme qui demande de nouveau conseil :

« J'ai un rendez-vous mercredi 23 mai 2018 pour leur remettre mon dossier. Il semble que ce soit pour une proposition d'un T1. Est-ce que ARALIS a un rapport avec DALO ? Il ne me semble pas, mais j'aimerais en être sûre »

Juin 2018 : Madame reçoit un courrier d'un réservataire en charge de son relogement et lui demandant des documents ; elle demande de nouveau conseil par mail :

« Je suppose qu'il s'agit de la suite DALO puisque c'est spécifié sur le courrier. A cet effet, je vous joins la copie du courrier et je vous informe que tous les documents demandés ont été renvoyés par mail, ce jour à l'adresse indiquée.

Je vous tiens au courant de la suite car je ne sais pas du tout comment cela se passe. Je pense qu'il y a une commission qui validera mon dossier »

Signature bail au 7 novembre 2018

Suite à une proposition de logement, Madame signera son bail le 7 novembre 2018 et nous fera parvenir ce dernier mail

« Je viens vous donner les dernières nouvelles concernant mon dossier. Cette fois, j'ai déménagé (enfin) J'ai signé mon nouveau bail le 07 novembre 2018 et j'ai déménagé le samedi 10 novembre 2018. Mes clefs ont été rendues le lundi 12 novembre 2018 (...) Je continue à payer ma dette mais pour moi, une nouvelle vie commence. En tout cas, Merci encore pour tout ce que vous avez fait pour moi, me recevoir, m'écouter, m'avoir donné des renseignements etc etc etc. Merci encore. »

CONCLUSION

A l'issue de cette étude concernant la permanence APPEL et plus largement l'expérience des personnes confrontées à une procédure d'expulsion, les enquêtes par questionnaires, complétées des entretiens plus qualitatifs, mettent en avant les éléments de plus-value de la permanence APPEL. Si certains de ces éléments ne sont pas spécifiques à la permanence APPEL, d'autres le sont, témoignant ainsi des formes de complémentarités nécessaires face à des situations souvent complexes qui nécessitent une approche que l'on qualifiera de sociojuridique, adaptée à chaque situation et aux besoins des personnes concernées.

Les retours des enquêtes par questionnaires font apparaître que la permanence APPEL reste peu connue des personnes lorsque ces dernières ne sont pas orientées par des partenaires et en premier lieu les travailleurs sociaux. Néanmoins, au regard du sentiment de honte et de la peur d'être jugé dont les personnes nous ont fait part, ces orientations par les acteurs (travailleurs sociaux, magistrats etc...) restent essentielles car elles contribuent à un début de mise en lien et de confiance. Une fois les portes du tribunal passées, les personnes perçoivent un espace qu'elles qualifient le plus souvent d'écoute bienveillante et non jugeant, de soutien à la mobilisation ou remobilisation.

La spécificité que les personnes mettent en avant tient au fait d'accéder à une information leur permettant de se situer dans la procédure, d'avoir accès à leurs droits en matière de rapports locatifs, et le fait de rencontrer plusieurs professionnels pour une « mise à jour » d'un ensemble de droits. Par cette approche d'accès aux droits pluridisciplinaire, les personnes mettent en avant certaines spécificités : la complémentarité avec l'accompagnement social dont elles peuvent bénéficier par ailleurs, les démarches à engager ou à poursuivre de façon articulée et contextualisée (avoir accès à un droit est une chose mais le rendre effectif en tenant compte de la situation de la personne, du fonctionnement local des dispositifs et, des pratiques, y compris en matière de droit, en est une autre !). Les personnes ont également évoqué le fait de pouvoir être orientées, de savoir où aller et d'être préparées pour la mise en œuvre des démarches. Si des personnes ont reconnu avoir accès à une meilleure compréhension des informations délivrées, donnant à voir l'importance du rôle de « *traduction* », certaines ont noté la densité trop importante de ces informations. Cette observation conduit d'ores et déjà à insister sur le soutien et l'accompagnement sociojuridique à l'issue de la permanence qui peut s'avérer nécessaire pour maintenir la mobilisation à chaque étape, sachant que le plan d'action élaboré lors de la permanence est appelé à évoluer selon les événements à venir pour partie incertains.

Quant aux préconisations et orientations délivrées lors de la permanence, près de 60% des préconisations ont été réalisées et près de 70% des orientations ont été effectives dans le mois qui suivait le passage en permanence. Certaines de ces préconisations ne pouvaient être mises en œuvre dans l'immédiat au regard de la situation des personnes et s'inscrivaient dans un temps plus long. Par exemple, le recours Dalo peut être préconisé mais ne peut être instruit que lorsque le bail est résilié ou au terme d'un congé sans proposition de logement. De même, lorsque les personnes sont toujours en recherche de solutions alternatives, comme cela peut être le cas pour le traitement d'une dette, certaines préconisations telle qu'une procédure de surendettement, non mises en œuvre dans l'immédiat, pourront l'être plus tardivement.

Pour ce qui concerne les orientations visant à soutenir les personnes dans leurs démarches, près de 70% sont effectives un mois après le passage à la permanence. Les personnes ont mis en avant l'importance du rôle de l'avocat pour être conseillées et assistées lors d'une audience. Cette mise en lien avec les professionnels reste un élément déterminant dans la mobilisation des personnes dont nous avons vu combien elles pouvaient être traversées par un sentiment d'être « perdues » ou encore de défaillance.

Les entretiens plus qualitatifs ont mis en avant la complexité des situations des personnes qui parvenaient très difficilement à reconstituer les différentes étapes de leur procédure, les démarches qu'elles avaient mises en œuvre, les différents acteurs qui les avaient soutenus. Cela témoigne de la complexité des situations d'expulsions locatives, auxquelles s'ajoutent le plus souvent d'autres problématiques (souvent à l'origine des impayés de loyers puis de l'engagement de la procédure). Les entretiens confrontés à d'autres données dont nous avons connaissance donnent à voir comment les personnes soutenues par un ou plusieurs acteurs ont fait l'objet d'un maillage, d'un soutien coordonné, d'une médiation pouvant relever des dispositifs de droits commun, des bailleurs, des huissiers, de la Caisse d'Allocations familiales... Parce que les personnes sont soutenues, accompagnées dans la durée, elles ne perçoivent parfois plus ce travail de maillage et de médiation qui peut s'opérer entre les professionnels relevant de différents champs de compétences et d'intervention. Les personnes mettent alors plutôt en avant le professionnel qu'elles considèrent comme étant leur interlocuteur principal, leur référent et qu'elles ont finalement choisi, laissant ainsi dans l'ombre ce travail de maillage qui relève des pratiques professionnelles.

La circulaire du 22 mars 2017 relative à la mise en œuvre du plan interministériel pour la prévention des expulsions locatives préconise le « *décloisonnement des approches sociales, administratives et juridiques* », notamment à travers le développement de permanences partenariales d'accès au droit, ainsi que l'amélioration de la formation interdisciplinaire des acteurs et le développement d'une culture d'action commune : la permanence APPEL initiée en 1998 s'inscrit pleinement dans cette démarche et cette volonté.

Elle favorise le lien entre l'action sociale, la technicité logement et celle du droit, et elle matérialise ces passerelles à travers le lieu même où elle se déroule : le tribunal. Ce lieu d'accueil public que la plupart des personnes n'ont pas ou peu fréquenté (y compris les professionnels !) contribue à un accueil visant un équilibre entre solennité, légitimité du lieu et posture d'écoute, d'accueil bienveillant, non culpabilisant. L'enjeu est de permettre la mobilisation en actant l'état de la situation et surtout des perspectives.

Le temps de la permanence participe à un phénomène d'acculturation des professionnels lesquels, sans être spécialistes de tous les champs d'intervention, se forment en complémentarité, actualisent leurs connaissances en continu (évolutions des dispositifs de droit commun, règlementations, évolutions législatives sans oublier leurs pratiques locales), au sein même du Tribunal, lieu où les justiciables sont susceptibles d'être assignées et devront se présenter en salle d'audience. Ainsi, les conseils et informations transmis ont une « plus-value pratique » profitable à l'étayage des personnes dans les démarches qu'elles devront mettre en œuvre. A titre d'exemple, les personnes seront informées de leur droit à l'aide juridictionnelle mais aussi orientées sur place vers le service ad hoc (étage, bureau...), conseillées sur la manière de remplir la demande, les pièces à fournir, informées du niveau de leur droit potentiel...

En accueillant et en faisant ensemble pendant la permanence, l'acculturation qui s'y construit se diffuse aussi pour chacun dans le lien aux partenaires extérieurs.

L'ensemble de cet outillage certes moins visible, n'en est pas moins déterminant pour informer, soutenir, accompagner de façon efficiente les personnes dans ce lien entre l'action sociale et le droit et dans un objectif partagé de prévention.

GLOSSAIRE

ADMIL : Agence Départementale pour l'Information sur le Logement

ALPIL : Action Lyonnaise pour l'Insertion par le Logement

AS : assistant social

AVDL : Association Villeurbannaise pour le Droit au Logement

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CDAD : Conseil Départemental d'Accès aux Droits

CLLAJ : Comité Local pour le Logement Autonomes des Jeunes

DALO : Droit au Logement Opposable

FSL : Fond de Solidarité Logement

JEX : Juge de l'Exécution

MDMS : Maison de la Métropole pour les Solidarités (depuis février 2018, lieu d'accueil unique réunissant les services sociaux de la Métropole de Lyon et du Centre communale d'Action Sociale de Lyon)

MDM : Maison de la Métropole

ANNEXES

1. Fiche de saisie de présentation et accord



A.P.P.E.L.
Action Permanente de Prévention
des Expulsions Locatives



Proposition de présentation de la démarche aux ménages :

« Vous êtes reçu par la permanence APPEL. Afin de comprendre si cette consultation vous a été utile et comment nous pourrions l'améliorer, nous souhaiterions vous recontacter pour faire un point de votre situation dans 1 mois puis 2 mois après. Vos réponses resteront anonymes ».

Accepteriez-vous d'être contacté pour un point à 1 mois puis 2 mois ?	OUI	NON
NOM		
Prénom		
Téléphone		
Mail		
ORIENTATIONS		
Nom du travailleur social MDM ou CCAS et/ou adresse et téléphone		
Nom du travailleur social CAF et/ou adresse et téléphone		
Nom de l'avocat		
Nom de l'association		
Autre		

Tribunal d'Instance de Lyon
67, rue Servient – 69003 Lyon
ascenseur G/H, niveau 2
Permanence le vendredi de 9h30 à 11h30

Tribunal d'Instance de Villeurbanne
3 rue du Docteur Fleury-Papillon
2ème étage
Permanence le jeudi de 9h 30 à 11h 30

Tribunal d'Instance de Villefranche-sur-Saône
350, boulevard Gambetta
69400 Villefranche-sur-Saône
Permanence mensuelle le mardi de 9h30 à 11h 30

2. Questionnaire contact 1 mois et 3 mois après la permanence



Questionnaire à 1 mois puis à 2 mois après le jour de la consultation

Enquêteur(trice) :

NOM prénom :

Date passation questionnaire :

Est-ce que vous saviez ce qu'était la permanence APPEL avant d'y aller ?		
Saviez-vous que vous alliez être reçu par 3 professionnels ?		
Comment avez-vous vécu cet accueil?		
Est-ce que les informations données ont été suffisamment claires ?		
Est-ce que votre venue à Appel vous a été utile ?		
Qu'avez-vous fait comme démarches ? <i>(Laisser s'exprimer la personne et cocher dans la liste ci-dessous puis compléter en l'interrogeant sur la base des démarches conseillées sur la fiche de saisie de la permanence)</i>		
	1 mois	3 mois
	Oui/non	Oui/non
Reprise partiel ou total du loyer courant		
Négociation bailleur		
Proposition plan d'apurement		
Démarche relogement (NUD ou MVS)		
Recours Dalo		
Dossier surendettement		
Aide FSL		

Actualisation droits CAF				
Protocole de cohésion sociale				
Demande de délai JEX				
Autre				
Avec le soutien de qui avez-vous réalisé ces démarches ?				
	1 mois		3 mois	
	oui	non	oui	non
SEUL(E)				
TS CAF				
TS MDM ou CCAS				
Avocat				
Association				
Autre (à préciser)				
Vers qui avez-vous été orienté pour vous aider dans vos démarches ?				
	1 mois		3 mois	
TS CAF				
TS MDM ou CCAS				
Avocat				
Association				
seul				
Autre				

Après 1 mois

Qu'est ce qui a changé pour vous ?

(Dans l'avancée de la procédure, dans l'avancée du relogement, décisions de justice rendues, maintien dans les lieux...)

A 3 mois :

Qu'est ce qui a changé pour vous ?

(Dans l'avancée de la procédure, dans l'avancée du relogement, décisions de justice rendues, maintien dans les lieux...)

3. Fiche de renseignement saisie pour chaque ménage en permanence

Fiche d'Information Permanence APPEL

Reçu par et par Me intervenant CAF

Date déjà venu à Appel si oui le

Permanence Lyon Villeurbanne Villefranche

Envoyé par

mdm tribunal de villeurbanne claj

caf tribunal de villefranche avdl

ccas adil maison de justice et de droit

tribunal de lyon alpil autre

FSL

Demandé Oui Non Refusé Refusé bailleur

Autres démarches prêt d'honneur CAF Oui Non

Commission de surendettement

Déposé Oui Non Recevabilité Oui Non

Décision Moratoire Plan conventionnel PRP

Commission de médiation DALO

Déposé Oui Non

Décision Rejet Prioritaire et urgent

Orientations

Travailleur social

Travailleur social CAF

Association Logement

Nom

Avocat

Saisine du JEX

Aide juridictionnelle

Totale

Partielle

Non éligible

Appel numéro CAF

Préconisations / conseils

Reprise Loyer courant

Négociation bailleur

Proposition plan d'apurement

Démarches de relogement

Recours Dalo

Dépôt dossier surendettement

Aide FSL

actualisation droits CAF

Protocole de Cohesion Sociale

Aide à la préparation de l'audience

Information et conseil juridique

Observations

Merci de veiller à cocher l'ensemble des rubriques

Situation du ménage

NOM Prénom

Adresse Commune

Composition familiale FS C C+2 C+4 I+1 I+3 I+5... I+2 I+4 AUTRE

Agé de moins de 30 ans Oui

Revenu principal

CDI temps plein Chômage invalidité Prestations familiales Aucun

Salaire I,J RSA bourse

Com.indép Retraite AAH pension alimentaire

Montant total des ressources Autre revenu

Situation vis à vis du logement

Locataire Propriétaire Autre

Co-locataire Structure hebt ou logt.de transition

Bailleur public Oui Non Nom du bailleur

Loyer AL ou APL AL ou AL Suspendue Oui Non

Montant dette résiduel

Facteurs déclenchants

Divorce / Séparation/décès qj suspension de droits Troubles de voisinage

PB santé Endettements Logement trop cher

Perte emploi Congé pour vente Charges locatives

Faillite activité Congé pour reprise Resititution caution

Baisse de revenu Qualité Logement Autre

Type de difficultés qui en découlent

Impayés de loyer Conflit bailleur Absence de logement

Etape procédure

Pas de procédure légale en cours Renvoi Concours Force Publique

Commandement de payer Signification de jugement Expulsion réalisée

Assignation Commandement de quitter les lieux A quitté le logement

alpil

action
pour l'insertion
par le logement

12 place Croix Paquet 69001 LYON
04 78 39 26 38
alpil@habiter.org
www.habiter.org

Coordination-animation du dispositif APPEL
Dalila BOUKACEM
Anne-Cécile POLLET
Marie VEDIE

