



Compte rendu CRPA 24 septembre 2018

Thème : Les expulsions locatives

Présents : 30 personnes accompagnées et 12 travailleurs sociaux

Présentation des CRPA par Cédric :

Le CRPA permet aux personnes de se rencontrer, d'échanger sur les politiques de lutte contre les exclusions et de faire collectivement des propositions. Cette réunion a lieu 1 fois par trimestre.

Il est composé majoritairement de personnes vivant ou ayant vécu des situations de pauvreté ou de précarité (à minima 2/3 des participants).

Le **comité de pilotage** (10 personnes dont 2/3 de personnes accueillies/accompagnées) se réunit pour organiser la réunion plénière (choix du thème, questions, animations...). Les professionnels n'y ont pas de pouvoir de décision.

Retour sur la particyclaction et visionnage de la vidéo faite par France 3 Région.

Présentation du thème et rappel à tous de la procédure d'expulsion (document disponible dans les livrets du participant).

Atelier 1 : Bocal à Poisson



Chacun a été invité à venir s'exprimer sur ce qu'il a vécu, les questions que chacun a sur ce sujet ...

« Je pensais être assez fort à ce moment-là »

«L'huissier m'a vraiment aidé ce jour-là, il m'a emmené partout en voiture »

Certaines personnes n'auraient pas reçu de courrier leur invitant à aller voir un travailleur social. Pas un seul appel des services sociaux, pas de visite du bailleur social.

« J'étais totalement seul au monde, isolé, désespéré, on pense au pire, mais

heureusement il y avait l'huissier »

« C'est un choc assez conséquent »

« C'est un coup de massue »

Il y a des fois des difficultés lors des 1ers mois lorsqu'on demande la mise en place d'un FSL

Expulsion en cas de vente d'un bien dans le parc privé, on n'a aucun contact, aucune proposition de rencontre par un travailleur social, on ne passe pas dans le circuit classique.

Reloger en moins d'une semaine et le FSL a été fait en moins de 48h.

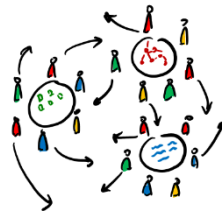
Une personne a été expulsée et s'est retrouvée à la rue, l'assistante sociale lui a indiqué qu'on n'avait pas le droit de l'aider.

« Pourquoi les fonctionnaires n'ont pas le droit à un travailleur social ou une assistante sociale de proximité ? On doit passer par l'assistante sociale de l'Etat et il est très difficile d'avoir un rendez-vous »

Certaines permanences du secteur social sont très difficiles d'accès. Pour avoir un rendez-vous il faut attendre plus d'un mois et demi. Ces durées sont un peu longues lorsque l'on est dans l'urgence.

Il pourrait y avoir une obligation pour les bailleurs d'avoir une assurance impayée qui pourrait être répercutée sur le loyer. Cela permet d'avoir plus de mois pour partir.

Atelier 2 : World Café concernant les documents reçus par les personnes accompagnées



Thème 1 : Huissiers

Thème 2 : Etat, CCAPEX

Thème 3 : Courriers provenant de la CAF ou du CD

Thème 4 : Documents plaquettes d'aides et des associations

Chaque table a pu travailler sur ces documents et a émis des préconisations.

Thème 1 : Courriers transmis par l'huissier



-Le vocabulaire utilisé est très difficile à comprendre, il faut l'aide d'un professionnel pour comprendre, ce qui entraîne un sentiment d'infantilisation et ne permet pas de prendre son autonomie

→ Il faut adapter le langage juridique

-La police utilisée est agressive (gras + majuscule)

-Le rappel à loi constant fait **peur**

-Tout est facturé (timbre, déplacement de l'huissier) → ce qui aggrave la dette

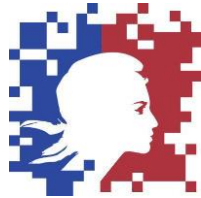
-Délais annoncés très courts (il faut rembourser la dette dans les deux mois), un échéancier pourrait être proposé à ce moment par l'huissier. De plus, il faudrait indiquer que la signature de l'échéancier permet de reprendre le paiement des allocations logements.

-Les informations concernant le DALO n'apparaissent qu'à la toute fin du courrier

→ Ces informations devraient être sur une feuille à part, au propre avec les autres aides possibles avec les coordonnées du secteur social référent

- Eviter les abréviations ou les traduire ou fournir un lexique au dos du courrier est très important pour comprendre les articles de lois
- Confidentialité non respecté dans le cadre de la confirmation du domicile par le voisinage
- Les titres des courriers devraient être simplifiés
- La formule « le demandeur entendra si bon lui semble » donne l'impression d'être à la merci du bailleur

Thème 2 : Etat, CCAPEX



- Vocabulaire spécifique à simplifier et proposer un lexique
- Lettre de convocation pour participer à la CCAPEX (courrier Indre) → Dans quels buts est-on convoqué ? Pourquoi ? De plus il est indiqué que l'entretien durera environ 10 minutes. Cette notion de temps donne une impression de frustration. On ne peut pas prendre le temps d'écouter ou de considérer la personne en 10 minutes.
- Les courriers provenant de la commission CCAPEX : à quoi sert-elle ? Comment peut-elle aider ?
- La liste des organismes pouvant apporter une aide transmise par la DDCSPP est une très bonne chose
- Lorsqu'est indiqué « contacter une assistante sociale », où ? A quelle structure s'adresser ? Il faudrait à chaque fois que l'on parle de contacter quelqu'un ajouter ses coordonnées précises. On ne sait pas de quel secteur on dépend. Il pourrait être créé un annuaire pour orienter les personnes au mieux.
- Courrier qui peut paraître tranchant et intimidant
- Les courriers évoque la possibilité de saisir la commission DALO, mais qu'est-ce que la commission DALO ?
- Les courriers sont impersonnels, ils ne prennent pas en compte la situation de la personne.
- Il faudrait fournir avec le 1^{er} courrier de la procédure, un schéma de la procédure d'expulsion**
- La mention « prendre toutes les dispositions possibles » : en quoi consistent ces dispositions ? Un petit livret pour orienter les personnes en fonction de leur situation de leur situation : « petit guide du locataire ».
- Le rapport d'enquête de Dreux ne demande pas les raisons de l'impayé. Ne prends pas en compte dans la situation financière les charges incompressibles (nourriture, transport, carburant). Il faudrait laisser quelques cases vides. Une notice explicative sur le pourquoi remplir, l'aboutissement de cette demande et s'il faut fournir les justificatifs ou non.
- Le terme occupant comprend-il uniquement les personnes ou aussi les animaux ?

Thème 3 : Courriers provenant de la CAF ou du CD



-Le courrier de la CAF pour une demande de mise en place d'un plan d'apurement est clair, il propose une aide au locataire dans sa situation précaire, et va vers le locataire en difficulté.

-Un pictogramme pour alerter et attirer l'attention pourrait être rajouté. Un pictogramme pourrait également alerter les personnes ayant des difficultés de lecture.

-La CAF pourrait proposer une rencontre avec un agent de la CAF par sms ou email par exemple. Le fait de ne pas indiquer le motif à ce rendez-vous sera intrigant et ferait moins peur aux locataires de venir à la rencontre de la CAF. Une rencontre à la CAF avec le bailleur pourrait être également intéressante.

-La formule « révision du plan d'apurement » apparait complexe.

-Les courriers devraient se terminer par la mention « N'hésitez pas à venir nous voir ou nous contacter pour plus d'aide » à la place de « restant à votre disposition ».

Thème 4 : Documents plaquettes d'aides et des associations



-Il faut **qu'une plaquette réponde à une difficulté** (ex : je n'ai pas payé mon loyer ; j'ai des problèmes de voisinage ; j'ai des problèmes avec mon propriétaire ...)

-Il faut rendre le discours plus simple, voir plus cru pour que la personne comprenne et « se bouge ».

-Il faudrait un numéro pour aiguiller sur les autres associations, tel qu'un numéro vert, nous permettant en fonction de nos difficultés de trouver le meilleur correspondant possible.

-La CAF devrait transmettre un courrier qui rappelle **les droits du locataire** et non toujours ses devoirs. Il pourrait s'intituler « Vos droits, comment vous défendre ».

-Le courrier CAF concernant la demande de mise en place d'un plan d'apurement devrait indiquer les risques en cas de non signature de ce plan.

-La plaquette décrivant de l'offre de service de la CAF propose un numéro. Sauf que les numéros en 08 ne sont pas gratuits

-La plaquette de l'AIDAPHI sur l'Espace ressource logement ne donne pas assez d'information, il n'y pas les heures d'ouverture.

-Il n'y pas de plaquette sur l'aide juridictionnelle

-Le côté de la plaquette à envoyer pour prendre contact avec l'ADIL 36 sur leur plaquette est très intéressant, cela demande cependant d'avoir les moyens d'affranchir le courrier.

Préconisations complémentaires :

Les bailleurs sociaux devraient mettre en place des réunions d'information pour prendre le temps d'expliquer les risques dans telles ou telles situations. En effet, avoir les informations en amont, permet de les entendre. Une fois en difficulté, on n'est plus en capacité de tout entendre, puisqu'on a d'autres priorités en tête.

Des texto préventifs pourraient être envoyés pour rappeler notamment le paiement des loyers.

Au moment de la signature du bail, il serait opportun de fournir les numéros à contacter en cas de problème, les associations vers lesquelles se tourner.

Elections :

Ont été élu pour leur deuxième mandat :

- Alain Plou
- Cédric Rouly
- Moussa Camara
- Géraldine Freydier

Ont été élu pour leur premier mandat

- Mickael Chambenoist
- Just Guede
- Christophe Deforges