

COLLOQUE

# L'ACCOMPAGNEMENT AUX DROITS LIÉS À L'HABITAT

MERCREDI 02 MARS 2016



Fondation  
Abbé Pierre  
pour le logement  
des défavorisés



## MONOGRAPHIES

DE PERSONNES ACCOMPAGNÉES  
PAR LES ASSOCIATIONS DU RÉSEAU ADLH



Novembre 2015

FORS-Recherche Sociale, Marie Génin, Raphaël Grandseigne, Florence Brunet.

Merci aux familles qui ont accepté de témoigner et aux associations qui ont contribué à ces monographies :  
ADSEAAV, AELH, ADAGES Maison du Logement, la CGL 54, le CAL, le CLLAJ du Val de Seine et Le Souffle

## MADAME A. - MARSEILLE SUIVIE PAR AELH

Mme A, 50 ans, séparée depuis 2012, vit seule avec ses deux enfants de 13 et 16 ans dans un F3 au sein d'une copropriété du 9<sup>e</sup> arrondissement de Marseille. Arrivée en France de Côte d'Ivoire en 1989, elle s'installe à Marseille, y fait ses études et obtient une maîtrise de Droit. Lorsqu'elle s'installe dans son logement actuel en 1998, elle est enceinte de son premier enfant. Lorsque la famille s'agrandit, Madame A et son mari souhaitent quitter leur logement afin de trouver plus grand dans le parc social : « quand mon fils a eu deux ans, on s'est retrouvés à l'étroit ici, à 4 dans un T3. On voulait que chaque enfant ait sa chambre. Donc en 2004, on a fait une demande de logement social. Le parc privé, c'était trop cher ». Madame A, anciennement clerc de notaire, a alors arrêté de travailler pour élever ses enfants et il ne reste que le salaire de Monsieur pour faire vivre la famille. En outre, le couple n'a pas droit à l'APL, le salaire de Monsieur étant trop élevé (1 500 €). Dès 2004, Madame A dépose donc une demande de logement social (renouvelée chaque année) auprès de différents bailleurs sociaux et des mairies des 9 et 10<sup>èmes</sup> arrondissements de Marseille, en vain : « je n'ai jamais eu de proposition depuis 2004 jusqu'à cette année ! J'avais même pris contact avec la maire adjointe déléguée au logement du secteur. Elle m'avait dit à l'époque : je n'ai pas d'offre pour vous ». Madame A reste donc pendant plus de 10 ans dans son logement à défaut de trouver un autre logement dans le parc social. Après sa séparation, sa précarité financière est encore plus forte et les portes du parc privé se ferment définitivement.

En mars 2013, Madame A reçoit un courrier lui notifiant que sa propriétaire, résidant dans le parc social à Strasbourg, souhaite occuper son appartement à Marseille. Le bail de Madame A ne sera donc pas reconduit et elle doit libérer son logement le 1<sup>er</sup> décembre 2013 : « quand j'ai reçu la notification, c'était comme un coup de massue sur la tête. L'huissier m'a dit : "vous avez 6 mois pour quitter le logement" ». Madame A envoie alors ce courrier à tous les bailleurs sociaux auprès desquels elle avait fait une demande de logement, ainsi qu'à la mairie de secteur. Rapidement, elle se décide aussi à entamer une procédure DALO. Elle constitue seule son dossier, mais ce dernier est refusé car le congé pour reprise

ne constitue pas un critère DALO, tant qu'aucune décision d'expulsion n'est prononcée par la justice. Son assistante sociale lui conseille alors de faire un recours gracieux. Madame A se décide à demander de l'aide à la Maison des associations, qui la dirige vers l'association AELH (Agir Ensemble pour le Logement en Huveaune) en août 2013 : « Ah, le chargé de mission d'AELH, c'est un ange passé sur ma route. J'ai débarqué à sa permanence à la mairie des 11 et 12<sup>èmes</sup> arrondissements. J'avais toutes mes pièces justificatives sur moi et il m'a dit de ne surtout pas faire un recours gracieux et m'a conseillé d'attaquer au Tribunal Administratif de Marseille, tout en me disant qu'il y aurait peu de chance que je gagne ». AELH souhaite en effet essayer d'obtenir une décision positive du tribunal afin que cela serve à d'autres personnes et Madame A donne son accord. Cette démarche n'aboutit pas, le critère du congé de reprise n'étant à nouveau pas retenu.

En novembre 2014, Madame A fait l'objet d'une assignation, 1<sup>ère</sup> étape d'une procédure d'expulsion : « le chargé de mission d'AELH me dit alors que cette procédure d'expulsion va pouvoir constituer un critère DALO valable. On refait donc un dossier DALO ensemble ». Ce nouveau dossier est monté entre la date de l'assignation et la date d'audience (prévue pour janvier 2015). Madame A est déjà accompagnée par une avocate dans la préparation de l'audience (celle qui la suit dans le cadre de sa procédure de divorce). L'AELH adresse néanmoins un courrier à son agence et au propriétaire les informant des démarches accomplies (recherche de logement dans le parc social et dans le parc privé, recours DALO, etc.), courrier pouvant ensuite être produit à l'audience.

Le chargé de mission d'AELH propose également à Madame A de mettre en évidence un autre critère DALO dans son dossier : le délai anormalement long pour l'obtention d'un logement social, qu'elle demande depuis 2004. En mars 2015, le dossier DALO de Madame A est reconnu prioritaire : « lorsque j'ai reçu le courrier, j'ai crié, j'ai appelé le chargé de mission AELH qui m'a dit qu'on avait fait la moitié du chemin et que l'Etat avait 6 mois pour me proposer un logement ».

Madame A reçoit finalement, en avril 2015, une proposition de relogement dans le parc social des quartiers nord de Marseille « j'ai refusé, c'était beaucoup trop loin de mon lieu de travail et des établissements

*où sont scolarisés mes enfants. L'intervenant d'AEHL m'a dit qu'il fallait absolument justifier ce refus pour que je ne perde pas mon DALO, ce qu'on a fait ensemble* ». Afin de justifier le refus de Madame A sans qu'elle perde son droit au DALO, cette dernière et le chargé de mission d'AEHL calculent les différences de temps de parcours en transports en commun entre son adresse actuelle et l'adresse du logement social proposé pour se rendre sur son lieu de travail. Le temps de trajet entre le travail de Madame A et le logement proposé double, passant de 35 minutes à 1h21. Madame A fournit également les documents de préinscription (rentrée 2015) de ses enfants dans leurs établissements scolaires : *« on a bien argumenté, puisque c'est passé et que j'ai eu une autre proposition de logement social le 22 mai 2015 »*. Madame A appelle alors l'intervenant d'AEHL et lui demande comment faire pour obtenir ce logement qui l'intéresse, puis elle contacte le bailleur qui a fait la proposition : *« il fallait répondre vite. J'ai donc appelé 13 Habitat (bailleur social) pour leur demander des renseignements. Heureusement, j'avais déjà toutes les pièces du dossier et je les ai déposées chez le bailleur tout de suite. Puis j'ai attendu, et je n'ai eu aucune nouvelle pendant un mois... jusqu'au jour où on me demande une nouvelle pièce prouvant que ma propriétaire a engagé une procédure d'expulsion à mon encontre »*. Madame A fournit la pièce demandée par le bailleur et le chargé de mission d'AEHL transmet directement le dossier au bailleur en juin 2015. Elle se voit confirmer l'obtention du logement un mois plus tard. En août 2015, elle visite son nouveau logement, un petit T4 de même surface que son T3 actuel. Le quartier lui convient, l'appartement est situé dans une cité familiale du 10ème arrondissement : *« ce T4 m'a plu, même s'il n'est pas très grand, et le quartier est bien. Mais je n'avais pas le choix, je ne pouvais pas le refuser »*. Madame A signe donc le bail le 31 août 2015.

En septembre 2015, un courrier de l'agence qui gère son appartement lui apprend que sa propriétaire ne souhaite pas reprendre son logement pour l'habiter mais souhaite le louer à un nouveau locataire. Madame A est outrée : *« en fait, elle veut juste augmenter le prix du loyer ! Le congé que j'avais reçu, c'était un congé de reprise ! Elle m'avait même expliqué que son mari était malade et qu'ils avaient besoin de descendre dans le sud pour vivre dans son logement. Vous pensez bien, maintenant dans ce quartier elle peut louer son appartement 800 euros ! »* Suite à ce

courrier, Madame A souhaiterait obtenir réparation du préjudice subi, car ces deux dernières années ont été très éprouvantes pour elle et ses enfants. Mais le chargé de mission d'AEHL l'avertit que cette action risque d'être longue et a très peu de chances d'aboutir car la propriétaire pourra avancer que, près d'une année s'étant écoulée entre la fin du bail et la libération du logement, elle a été dans l'obligation de modifier ses projets. Déjà, dans la décision prononçant l'expulsion, le juge avait estimé que le fait, pour la propriétaire, de disposer d'un logement social dans une autre ville n'invalide pas le congé pour reprise.

Madame A suit finalement les conseils du chargé de mission d'AEHL qui l'a accompagnée et conseillée depuis deux ans : *« Il m'a toujours rassurée parce qu'à un moment, je n'en dormais plus la nuit ! Il prenait du temps pour moi, il faisait les photocopies qu'il fallait, il me disait : "on va y arriver, Madame A !" »*.

## MADAME A. - MARSEILLE SUIVIE PAR AELH

Madame A, 45 ans, élève seule sa fille de 17 ans dans un logement privé du 10ème arrondissement de Marseille. Elle est locataire de son logement depuis juin 1998 et s'y est installée en urgence, alors enceinte de sa fille et en cours de séparation. Madame A passe son premier hiver dans ce nouveau logement sans chauffage avec sa fille, un bébé fragile car grand prématuré : *« J'ai passé les premiers mois d'hiver avec ma fille dans une couverture. A l'époque, je tannais mon propriétaire dont la mère habitait dans la même cage d'escalier »*. Progressivement, Madame A découvre d'autres dysfonctionnements dans son logement : l'électricité n'est pas aux normes, la bonde de la douche est cassée. Le propriétaire rechignant à faire les travaux, ces derniers sont finalement réalisés par des amis de Madame A et financés par cette dernière. Le propriétaire se résout quand même à changer la chaudière défectueuse, qui sera également installée par des amis de Madame A.

En octobre 2013, la chaudière de l'appartement tombe en panne. Pour Madame A, c'est un déclin : *« je me suis sentie prête à me battre. C'est la goutte d'eau qui a fait déborder le vase »*. Cette absence de chauffage en hiver a des répercussions sur la vie familiale : *« ma fille ne peut même plus dormir ici l'hiver, il fait trop froid et*

*du coup, elle passe l'hiver chez ma mère. C'est dur pour moi de rester seule ici l'hiver !* » Dès 2013, Madame A envoie un courrier de réclamation à l'agence qui gère le logement. Plusieurs plombiers se succèdent alors dans son logement, sans résultat.

En 2014, la référente sociale de l'association Protis qui accompagne Madame A dans le cadre du RSA lui conseille de contacter AELH (Agir Ensemble pour le Logement en Huveaune) et de saisir les services de l'hygiène de Marseille. Ces derniers réalisent une visite du logement de Madame A au mois de novembre 2014 et adressent une mise en demeure au propriétaire, qui bénéficie alors d'un délai de trois mois pour effectuer des travaux de remise en état du logement. En avril 2015, les services de l'hygiène se rendent à nouveau chez Madame A et constatent qu'aucune réparation n'a été effectuée. Ils dressent alors un procès-verbal de constatation de non travaux, envoyé à l'Officier du Ministère Public (OMP) dès le mois d'avril 2015.

C'est en janvier 2015 que Madame A entre en contact avec le chargé de mission d'AELH, qui l'informe sur l'ensemble des démarches et sur la possibilité d'engager une procédure contre son propriétaire. Il lui explique que le procès-verbal envoyé à l'OMP expose le propriétaire à une amende de 450 euros maximum et l'agence gestionnaire du logement à une amende de 2 250 euros maximum. Mais surtout, cela peut donner lieu à une audience devant le tribunal de Police où Mme A peut demander des dommages et intérêts. Le chargé de mission d'AELH s'informe auprès du service pour connaître la date d'audience et monter un dossier. La date d'audience n'est pas encore fixée, mais l'intervenant d'AELH a conseillé à Mme A de rester vigilante afin de ne pas laisser passer « l'avis de victime » qui lui permettrait de faire valoir ses droits au tribunal de police.

En parallèle, des courriers ont été adressés au propriétaire pour exiger la réalisation des travaux. S'il ne les engage pas, rien n'est fait, l'association accompagnera Madame A pour saisir le tribunal d'instance et l'orientera vers un avocat spécialisé, dans le cadre de l'aide juridictionnelle.

L'accompagnement d'AELH permet à Madame A de se sentir épaulée, soutenue moralement : « *Il y a toujours des moments où c'est difficile, où j'ai des baisses de moral mais je me sens moins seule. Je sais que les choses vont être longues mais je sais aussi que ça va aboutir parce que je suis bien conseillée* ». Malgré une

longue hospitalisation entre février et juin 2015, Madame A est toujours mobilisée et volontaire. Elle souhaite autant que possible ne pas trop « se laisser porter » par AELH : « *au début, je suis restée longtemps avec lui (le chargé de mission) pour qu'il m'explique les choses les unes après les autres. C'est vrai que j'ai un peu la sensation de me reposer sur lui mais je ne veux pas être spectatrice. J'ai envie de savoir ce qui se passe pour être plus efficace* ».

En parallèle de ses démarches avec l'association, Madame A a également déposé un recours DALO au printemps 2015, avec l'aide de sa référente sociale. Elle a cependant reçu une notification de refus du DALO en juin 2015, par manque de pièces. Madame A a l'intention de renouveler sa demande de logement social en janvier 2016 en faisant valoir un critère de handicap, légitime en raison de ses nombreux problèmes de santé. Elle espère ainsi obtenir plus rapidement une solution de logement.

Mais la solution du maintien dans le logement reste privilégiée. Aujourd'hui, l'objectif d'AELH et de Madame A est double : faire pression sur son propriétaire afin qu'il réalise au plus vite des travaux de remise en état du logement et faire valoir le préjudice moral qu'elle a subi pendant près de 15 ans.

### **MADAME B. - ARGENTEUIL SUIVIE PAR LE SOUFFLE**

Madame B habite à Argenteuil depuis maintenant 12 ans. Elle est mère de 5 enfants, âgés de 18 mois à 11 ans, qu'elle élève seule. Entre 2003 et 2010, elle vit chez une tante qui l'héberge, dans un F4 du parc social. En raison de l'agrandissement de la famille, Madame B doit rapidement faire face à la nécessité de quitter ce logement pour en trouver un plus adapté à l'éducation de ses enfants. Elle dépose, en 2008, une demande de logement social, qu'elle renouvelle tous les ans mais qui n'a jusqu'à présent pas encore abouti. Une amie lui conseille une agence immobilière, qui lui propose un logement de 4 pièces, pour une surface totale de 66 m<sup>2</sup>. Madame B accepte, malgré un loyer de 1070 euros par mois hors charges, très élevé compte tenu de ses revenus. Le total de ses revenus, en prenant compte des différentes aides (CAF, RSA), s'élève à environ 1300 euros par mois. Ils ne sont toutefois

pas fixes, en raison de l'activité professionnelle de Madame B : un CDI de 2 heures quotidiennes de ménage, auxquels s'ajoutent quelques remplacements. Malgré cela, Madame B a toujours payé son loyer et n'a jamais contracté de dettes auprès d'EDF ou de son fournisseur de gaz. En avril 2015 elle a par ailleurs bénéficié d'un Fonds de solidarité logement.

Le loyer n'est cependant pas le seul inconvénient de ce logement. L'appartement est situé au troisième étage d'un immeuble sans ascenseur, configuration très contraignante au quotidien pour Madame B qui a encore un enfant en bas âge, dont il faut descendre et monter la poussette à chaque sortie. Par ailleurs, les 66 m<sup>2</sup> ne sont pas suffisants pour elle et ses 5 enfants, d'autant plus que le logement n'est pas assez équipé en solutions de rangement. Enfin, des problèmes d'humidité affectent l'appartement, posant notamment des problèmes respiratoires à l'un de ses fils, qui souffre d'asthme depuis sa naissance.

Quotidiennement, Madame B passe devant les locaux de l'association *Le Souffle* et décide, en 2013, de relever le numéro de téléphone et de les appeler. Elle cherche alors des solutions à une situation dans laquelle elle ne s'imagine pas rester éternellement : *« J'avais besoin d'aide car le loyer était trop cher pour moi »*. L'objectif est de trouver une solution de logement le plus rapidement possible. Au cours de ce premier échange téléphonique, Madame B explique sa situation, puis prend un rendez-vous afin de rencontrer un membre de l'association. L'intervenante du Souffle, après avoir évalué la situation de Madame B, lui conseille de retirer un formulaire DALO à la Préfecture dans le but d'effectuer un recours amiable. L'association lui apporte son aide dans l'élaboration du dossier et met alors en avant le fait que Madame B n'a jamais reçu de proposition adaptée, tout en insistant sur le fait que le logement actuel n'est pas adapté à la composition familiale. Suite à cette demande, la Préfecture recommande à Madame B de contacter l'association FREHA (bailleur social associatif qui réalise également des mesures d'accompagnement social), dont deux représentantes viendront par la suite à son domicile pour constater l'humidité du logement. Si FREHA a effectué un diagnostic sur la situation, les démarches administratives ont, elles, été réalisées avec *Le Souffle*.

Suite à cette visite, Madame B reçoit le 5 Décembre 2013 un courrier reconnaissant son recours DALO comme prioritaire. Néanmoins, aucune proposition

de logement ne lui est formulée dans les 6 mois. Le Souffle aide donc Madame B à réaliser un recours contentieux afin de faire valoir ses droits au titre du DALO. Cette initiative lui permet de recevoir rapidement plusieurs propositions. La première d'entre elles, qui n'aboutira malheureusement pas, concerne un 5 pièces aux Ulis : *« je suis partie visiter, j'ai aimé, j'ai signé, mais ils ont refusé »*. Six mois plus tard, une deuxième proposition lui est soumise, pour un logement à Argenteuil, à proximité de la crèche de sa fille. Là encore, Madame B apprécie le logement, accepte, mais celui-ci lui sera finalement refusé au profit d'une autre famille. Elle a récemment été prévenue par FREHA, qui collabore avec la Préfecture, qu'un appartement situé à Ecoeur va prochainement lui être proposé : un F4 en rez-de-chaussée. Malgré cette perspective, Madame B demeure perplexe sur sa concrétisation : *« ils me font des propositions, et après ils vont annuler. Ça fait déjà deux fois, donc je ne sais pas si la troisième fois ça va marcher ou pas »*. Concernant les deux logements auxquels Madame B a répondu, le motif de refus est identique : une inadéquation entre le loyer et les revenus du ménage, la commission d'attribution des logements ne prenant pas compte des aides sociales dans le calcul des revenus. Tant qu'aucune solution de logement n'est trouvée, et que Madame B ne refuse pas de proposition, la préfecture devrait continuer à lui en transmettre. Madame B n'est d'ailleurs pas exigeante : *« on m'a proposé les Ulis, j'ai aimé quand même, je ne connais personne là-bas, du moment que je suis relogée, c'est ça le plus important »*.

Cela fait maintenant deux ans que Madame B se fait accompagner par *Le Souffle*, dont elle reconnaît l'efficacité de l'action : *« c'est grâce à eux que ça bouge, je n'ai jamais eu une proposition avant »*. Bien que largement entourée dans son action globale, Madame B reconnaît le rôle singulier de l'association : *« franchement, c'est la meilleure association pour moi, parce que c'est grâce à eux que j'ai eu les propositions »*.

Au delà de l'avancement de sa situation, Madame B explique avoir besoin et envie de comprendre ce qui se passe : *« je viens sans rendez-vous, dès que j'ai un papier, je viens »*. L'association est également un soutien psychologique important pour parvenir à affronter les différentes étapes d'une telle démarche : *« si je viens ici énervée, ça passe grâce à eux »*. Il arrive même que ce soit *Le Souffle* qui prenne l'initiative de la contacter par téléphone, lorsque les membres de l'association n'ont pas de nouvelles récentes de Madame B.

## MADAME D. - PARIS SUIVIE PAR LE CAL À PARIS 18<sup>e</sup>

Arrivée en France en 2008, Mme D, 33 ans, n'a jamais connu de logement stable et a été hébergée jusqu'en 2014 par des proches, avec son mari et ses 3 enfants. Yvelines, Val d'Oise, 18<sup>e</sup>me arrondissement parisien... Les lieux d'hébergement ont fréquemment changé, au rythme de l'agrandissement de la famille, les proches n'ayant pas de logement suffisamment grand pour accueillir tout le monde. Fin septembre 2014, les proches qui les hébergent dans le 18<sup>e</sup>me arrondissement ne peuvent plus les accueillir. Madame D contacte alors le 115, qui ne parvient pas à lui trouver une solution tout de suite, et la famille se retrouve alors à la rue pendant deux semaines.

Les enfants de Madame D continuent de fréquenter leur école située dans le 18<sup>e</sup>me où des membres de l'équipe pédagogique lui conseillent de se diriger vers le Comité Actions Logement, dont les locaux se situent tout près. Elle prend alors un rendez-vous avec l'association, dans l'espoir de trouver rapidement une solution d'hébergement. Dès la première rencontre, Madame D a la sensation d'avoir frappé à la bonne porte : *« La façon dont elle m'a accueillie, ça me permettait d'avoir confiance. (...) Avant de venir ici, j'ai dit "on ne va rien trouver, on va rester dehors avec les enfants"»*.

Sous l'impulsion de l'intervenante du CAL, qui multiplie les appels au 115, la famille se voit alors proposer, en octobre 2014, une chambre d'hôtel située dans les Hauts-de-Seine. La situation demeure cependant toujours fragile, Madame D n'ayant aucune certitude sur la pérennité de cet hébergement, la chambre étant renouvelée à la semaine. Néanmoins, pendant un peu plus d'un an, la famille reste hébergée dans cet hôtel, jusqu'à ce que la naissance du quatrième enfant ne les oblige de nouveau à trouver une solution plus adaptée. C'est donc dans un autre hôtel des Hauts-de-Seine que Madame D et sa famille se voient attribuer deux chambres par le 115, début novembre 2015. Malgré ces deux « grandes chambres », elle souhaite rapidement changer d'hébergement, ce nouvel hôtel n'étant pas équipé de cuisine et de frigo, ce qui l'empêche de pouvoir cuisiner pour ses enfants.

Si Madame D a dû quitter le travail qu'elle occupait depuis 6 mois au moment de sa grossesse, son mari a toujours travaillé et gagne aujourd'hui environ 1500 €

par mois, auxquels s'ajoutent 500 € de prestations sociales. C'est d'ailleurs via Action Logement que la famille a reçu la seule proposition de logement à ce jour, un 4 pièces situé dans le Val d'Oise : celle-ci n'a malheureusement pas abouti puisqu'il a été attribué à une autre famille.

Cela fait maintenant plus d'un an que l'intervenante du CAL, « ses amis », comme les appelle Madame D, l'accompagnent dans ses démarches. Madame D avait déjà fait une demande de logement social auprès de la Mairie du 18<sup>e</sup>me en 2009, mais entre deux changements d'adresse, elle a manqué la date de renouvellement en 2012 et perdu l'ancienneté de sa demande.

Grâce au CAL, Madame D a pu solliciter deux nouveaux dispositifs : SOLIBAIL et l'Accord Collectif Départemental. *« Pour l'accord collectif, c'est elle (l'intervenante du CAL) qui m'avait dit, sinon je ne savais pas. Elle m'a envoyé faire les démarches auprès de l'assistante sociale de la Mairie »*. Ce dossier doit prochainement être examiné en commission.

Très impliquée, Madame D suit minutieusement l'avancée de ses démarches, notamment dans le cadre de son éligibilité au DAHO (2011) et au DALO (2015). Le dossier DALO a été constitué avec l'aide de l'intervenante du CAL, qui a pris le soin de lui expliquer l'ensemble du processus. Ainsi, 6 mois après avoir obtenu la reconnaissance prioritaire de son dossier DALO et sans proposition de logement, Madame D s'empresse de contacter le CAL : *« j'ai appelé la dame du CAL, je lui explique que les 6 mois sont passés, donc là elle m'a donné un rendez-vous pour faire le dossier avec elle »*. Le recours en injonction devant le Tribunal Administratif pour faire constater l'absence de relogement dans le délai imparti a été engagé par l'avocat du CAL en juillet 2015. Il est toujours en cours. Un recours indemnitaire a également été engagé fin 2014, car l'éligibilité au DAHO n'a abouti à aucune proposition d'hébergement stable et adapté. Le CAL tente par ailleurs d'appuyer par différents moyens les demandes de logement de Madame D : contacts avec l'organisme d'Action Logement auquel cotise Monsieur par le biais de son travail, saisine du Défenseur des Droits en faisant valoir toutes les démarches engagées par la famille pour accéder à un relogement et les conditions de vie difficiles et précaires, notamment pour les enfants ; mais aussi interpellations de la Mairie du 18<sup>e</sup>me et de la Mairie de Paris dans le cadre de la demande de logement social, et de la Préfecture

pour alerter sur la situation et demander un relogement rapide dans le cadre du DALO ou du dispositif SOLIBAIL.

Madame D se sent bien au CAL. Cela tient bien sûr à l'expertise que l'association a pu lui apporter, mais surtout à la disponibilité de personnes qui lui apportent un soutien dont elle avait grandement besoin : « Grâce à eux, je suis là aujourd'hui... Avant j'ai galéré... J'ai rien, personne d'autre pour m'aider, rien. (...) Le CAL fait tous ces efforts pour qu'on puisse trouver quelque chose ». Depuis le début de son accompagnement, elle passe régulièrement au CAL, parfois en journée, après avoir déposé ses deux ainés à l'école : « Je passe tout le temps ici (...) je passe ici lorsque je mets les enfants à l'école, plutôt que de rester dehors dans le froid ».

## MADAME H. - PARIS SUIVIE PAR LE CAL À PARIS 18<sup>e</sup>



Agée de 33 ans et mère de 4 enfants, Madame H vit depuis 8 ans dans un appartement du parc privé du 18<sup>e</sup> arrondissement à Paris. Il s'agit d'un studio de 35 m<sup>2</sup> situé en rez-de-chaussée, sans fenêtres, dont le loyer est de 750 euros par mois. Lorsqu'elle y emménage en 2007 avec son mari et ses 2 premiers enfants, Madame H considère ce logement comme une solution provisoire lui permettant de quitter la chambre d'hôtel de 15m<sup>2</sup> qu'elle occupe à l'époque avec le reste de sa famille.

C'est dans le cadre du regroupement familial que Madame H et son fils aîné quittent l'Algérie pour rejoindre son mari vivant alors chez ses parents en France. Elle se heurte dans un premier temps au refus de sa belle famille de l'héberger, n'approuvant pas sa

relation avec leur fils. Devant l'urgence de la situation, Madame H contacte le 115, qui ne parvient pas à lui proposer une solution d'hébergement. C'est donc d'abord dans la rue que Madame H va dormir pendant plus de deux semaines avec son enfant et son mari. Avec l'aide financière de son père, Madame H parvient à trouver une solution d'hébergement dans un hôtel d'Alfortville. Cette situation dure 1 an, mais devient rapidement difficile à vivre lorsque naît le 2<sup>ème</sup> enfant du couple. C'est alors que Mme H et son mari, disposant tous deux d'un travail, trouvent à se reloger dans ce studio du parc privé. Quand elle se remémore la découverte de ce logement, Madame H déclare : « pour moi, c'était un palace ».

Faute de solution alternative, et soulagée d'avoir la possibilité d'accéder à un logement plus grand que leur chambre d'hôtel, la famille emménage dans le studio dans l'attente de mieux. Mme H dépose alors sa première demande de logement social, qu'elle renouvelle tous les ans depuis, sans avoir obtenu de proposition jusqu'à présent. En attendant, Mme H tente d'aménager son studio tant bien que mal : elle sépare la pièce principale en deux à l'aide d'une cloison et installe des prises électriques, malgré les risques liés à l'absence de prise de terre.

Si le manque d'intimité représente un réel problème, notamment avec des enfants entrant dans la préadolescence (les toilettes sont la seule pièce pour se changer), c'est surtout le fait de vivre dans une pièce sans fenêtres qui pèse sur le quotidien de la famille. Il est en effet impossible d'aérer convenablement le studio, ce qui impacte directement la santé des enfants, l'un d'eux souffrant d'asthme depuis l'emménagement. Lors des crises d'asthme de son fils, Mme H n'a d'autre solution que de sortir dans la cour de l'immeuble pour pouvoir lui faire profiter de l'air frais. Elle a d'ailleurs trouvé une aide bienveillante en la personne de la gardienne qui lui a permis d'aménager un petit espace devant sa porte (petit paravent extérieur, plantes...) afin de l'isoler des voisins et du vent, et ce, en dépit de l'interdiction du règlement de l'immeuble. Par ailleurs, Mme H est exposée à l'intrusion de rongeurs lorsqu'elle ouvre la porte d'entrée de son logement pour l'aérer.

Mais c'est certainement le manque de lumière qui affecte le plus Mme H, qui se sent prisonnière de son logement : « C'est comme une prison... Et encore, dans une prison il y'a une fenêtre ». Au-delà des effets

que cela peut avoir sur son moral, Mme H s'inquiète et culpabilise vis-à-vis de ses enfants : « *Mon fils, le grand, me demande : "maman c'est la journée ou la nuit ?". Je me suis dit : "je ne suis pas une maman" (...)* *Ca me touche, ça me tue* ».

En instance de divorce avec son mari, Mme H a par ailleurs perdu son emploi il y a 5 ans, en raisons d'absences répétées liées à la nécessité de s'occuper de ses enfants, l'un étant malade (asthme), et un autre handicapé et scolarisé en CLIS. Elle bénéficie désormais de prestations sociales, dont elle évalue le montant à 1400 euros par mois. Bien qu'accompagnée par une assistante sociale, Mme H émet des réserves à ce sujet : « *je n'ai pas besoin d'aides, mais d'un logement* », exprimant une certaine lassitude à devoir ressasser un passé douloureux, sans que cela ne contribue pour autant à améliorer sa situation.

C'est en discutant avec une mère d'élève, ayant elle-même déjà bénéficié des services du CAL, que Madame H a connu l'association. Le jour même, elle se rend dans leurs locaux, où elle expose sa situation. Le CAL lui propose alors un accompagnement décliné sur deux axes : la constitution d'un dossier DALO d'une part, et l'appréciation du caractère non habitable de son logement par le Service Technique de l'Habitat (STH) de la Ville de Paris. En effet, pour être habitable, un logement doit disposer d'un éclairage naturel et d'ouvrants donnant à l'air libre, assurant un renouvellement de l'air suffisant. Il faut préciser que Madame H a déjà contacté ce service dans le passé sans résultat, les représentants ayant visité le logement n'ayant pas remis en cause son caractère habitable, du fait de la présence d'une lucarne (que Madame H n'a pas le droit d'ouvrir) dans le sous-plafond de la cuisine.

Toutefois, l'intervention du CAL a donné un nouvel élan à ces démarches. Après une visite du logement, l'intervenante du CAL a rédigé un courrier de signalement au STH afin de faire reconnaître le « *caractère inhabitable et insalubre du logement* ». Ce courrier détaille précisément les motifs du signalement : absence de fenêtre (et donc de lumière naturelle), système de ventilation inefficace générant une humidité importante, installation électrique hors normes et dangereuse, absence d'installation de chauffage et infiltrations d'eaux pluviales. A la suite de ce courrier, une nouvelle visite du logement par l'inspecteur de salubrité du STH a été réalisée. Pour Mme H, cette nouvelle visite, qu'elle n'espérait plus, est due à l'opi-

niâtreté du CAL : « *Mail, téléphone... Elle les a harcelés !* ». Alors que les trois précédentes visites de ce service n'avaient rien donné, par manque d'implication de l'inspecteur, la présence d'une autre personne de ce même service et la venue de membres du CAL, ont permis que le caractère inhabitable des lieux soit enfin constaté. Cette étape devrait permettre d'engager une procédure visant à interdire la mise à disposition du local, par nature impropre à l'habitation. Cette procédure administrative simplifiée devra aboutir à la prise d'un arrêté préfectoral prescrivant une interdiction définitive d'habiter dans un délai fixé, avec obligation, pour le propriétaire, de proposer un autre logement à son locataire. En l'absence de proposition de logement de la part du propriétaire, il appartiendra alors à la préfecture de faire une proposition de logement à Mme H.

Madame H espère également beaucoup du recours DALO qu'elle a réalisé avec l'appui du CAL : « *le DALO, c'est la lumière pour moi* ». Les trois précédents dossiers DALO qu'elle a constitués sans accompagnement, dans le passé, ont tous été refusés. Madame H place de nombreuses attentes dans cette nouvelle demande : « *je ne veux pas que mes enfants grandissent dans le sombre* ». À ce jour, Madame H a reçu l'accusé de réception lui indiquant que la commission statuera sur son dossier d'ici la fin de l'année 2015. Dans le cadre de cette demande DALO, la famille entre dans deux critères prévus par la loi permettant d'être reconnue prioritaire et devant être relogée en urgence par l'Etat : la suroccupation et le caractère impropre à l'habitation du local, le CAL ayant fait un rapport présentant l'ensemble des désordres constatés dans le « logement ». La famille devrait donc être reconnue prioritaire.



## MADAME H. - MALAVILLIERS SUIVIE PAR LA CGL 54



Madame H, 29 ans, vit en concubinage depuis 11 ans. Elle a deux enfants de 4 et 6 ans et attend un troisième enfant. Madame H est sans emploi car elle doit s'occuper de son fils malade. Son compagnon n'a plus de permis de conduire depuis le printemps 2015 et ne peut plus exercer son métier de chauffeur-livreur. Le couple vit avec un RSA couple de 815 euros et des allocations familiales de 129 euros.

Madame H et son compagnon sont tous deux originaires de Lorraine. Depuis septembre 2012, le couple réside dans une maison à Malavillers, petit village de Meurthe-et-Moselle. Ils payent un loyer de 660 euros par mois qu'ils ont négocié avec le propriétaire, ce dernier leur proposant initialement un loyer de 900 euros pour une maison sans système de chauffage : *« on a signé le bail en connaissance de cause. Au départ, j'étais soulagée de ne pas avoir de gaz à payer, ça coûte cher ! Et le propriétaire nous avait dit que les personnes qui habitaient avant la maison utilisaient un poêle à bois et que ça suffisait »*. La famille a emménagé en septembre 2012 et dès les premiers froids de l'hiver, la maison s'est révélée très difficile à chauffer, malgré l'installation de radiateurs électriques, d'un poêle à bois dans la cuisine, et d'un fourneau à fioul dans le salon. En hiver, le coût des consommations en énergie de la famille s'élève à plus de 400 euros par mois. La famille remarque également des infiltrations d'eau par la cheminée au premier étage, ces problèmes d'infiltrations s'aggravant progressivement : *« On ne s'est pas inquiétés au début. On a rebouché les trous... On a peint, mis de la moquette. Plus on arrachait le papier peint des murs, plus on trouvait des grandes fissures cachées derrière... »* ; *« dans la cave, c'est une piscine. On a 15 à 16 cm d'eau dès qu'il pleut ou qu'il neige. Bien sûr, on ne peut pas utiliser la cave »*.

Au départ, la famille a souhaité régler ces problèmes à l'amiable. Madame H demande d'abord au propriétaire de traiter les moisissures. La famille refait la douche et repose du papier peint mais Madame H est très rapidement accaparée par d'autres problèmes, plus importants, concernant la santé de son fils. Dès 2013, son fils alors âgé d'environ 20 mois, commence à avoir des troubles importants du comportement jusqu'ici invisibles : *« ça a commencé entre 18 et 22 mois, il ne s'alimentait plus. Encore aujourd'hui, il ne mange rien de solide, que du liquide. Il avait peur, il s'automutilait, il ne dormait plus. Aujourd'hui, à 4 ans, il ne parle pas, il n'est pas scolarisé, il n'est pas propre et a un comportement violent »*. Elle s'inquiète et consulte des médecins et des spécialistes qui décident de rechercher une éventuelle présence de plomb dans le sang de l'enfant. Mme H demande alors à son propriétaire la réalisation d'un diagnostic, qui démontre la présence de plomb dans certaines boiseries. Une prise de sang réalisée sur l'enfant fait état d'un taux légèrement inférieur au seuil limite de 25 microgrammes par litres (19,8 microgramme). Suite à ces démarches, les rapports entre la famille et le propriétaire se dégradent fortement.

Madame H contacte alors l'Agence Régionale de Santé (ARS) et leur envoie un courrier accompagné de photos de son logement et du diagnostic plomb. Deux inspecteurs viennent visiter le logement en 2015, visite qui aboutit à la déclaration du logement comme « non décent ».

Dans le cadre d'une convention de partenariat entre la Confédération Générale du Logement du département (CGL 54) et l'ARS, la CGL 54 est sollicitée par l'ARS afin d'accompagner la famille dans la défense de ses droits, le respect du bail, la mise en conformité du logement et éventuellement une recherche de dommages et intérêts.

Depuis juin 2015, Madame H est donc suivie par un chargé de mission de la CGL 54 qui l'accompagne et l'oriente dans le cadre de ses démarches administratives et juridiques mais aussi dans une recherche de logement dans le parc social. L'intervenant de la CGL 54 a pris connaissance de la situation sociale et économique de la famille mais aussi des difficultés soulevées par la santé du jeune fils, qui nécessite une prise en compte spécifique au regard de la demande de logement, mais aussi d'une éventuelle recherche de causes à effets dans le cadre de la présence de plomb.

Madame H : « *il m'a fait bonne impression. Enfin quelqu'un qui m'écoute !* ». Le chargé de mission de la CGL a pour l'instant engagé plusieurs démarches dans le cadre d'une phase amiable. Il a réalisé un constat technique de l'état du bâti, basé sur les critères de décence du logement, et signalé la situation d'indécence du logement à la CAF afin que l'APL perçue par le propriétaire soit consignée dès septembre 2015 (comme le permet désormais la loi ALUR de 2014).

Il a également envoyé un courrier de mise en demeure au propriétaire de la maison qui lui rappelle qu'il est tenu de faire des travaux pour la mettre en conformité. Ce courrier a également été adressé à l'ARS Lorraine et au maire de la commune pour que le RSD soit respecté (Règlement Sanitaire Départemental, police sanitaire du maire).

Suite à cette mise en demeure, le propriétaire s'est entretenu avec la CGL 54. Lors de cet entretien, le propriétaire a dit qu'il répondrait par écrit à la mise en demeure et qu'il s'engagerait à faire des travaux dans la maison. Il n'a cependant pas hésité à rendre visite à ses locataires pour les menacer : « *Il m'a dit que je voulais vivre gratuitement, que j'étais de mauvaise foi et qu'il n'allait rien faire...* ». Depuis, le propriétaire a déposé un post-it sur la porte de la maison, précisant qu'une entreprise viendrait faire un devis pour les travaux le 27 août 2015, date à laquelle l'entreprise s'est effectivement déplacée.

Devant l'inertie du bailleur et l'absence d'informations quant aux devis réalisés, l'intervenant de la CGL 54 et la famille de Madame H ont décidé d'entamer une procédure contentieuse à l'encontre du propriétaire qui devrait conduire à son assignation d'ici le début de l'année 2016. Afin de préparer l'audience, la CGL 54 a accompagné Madame H dans la demande d'une aide juridictionnelle puis auprès d'un avocat, en préparant un dossier complet, avec planches de photos, données administratives, sociales et techniques.

En parallèle, l'intervenant a demandé au CHU de Nancy (Centre Hospitalier, Cellule Santé et Environnement) d'effectuer une visite du domicile avec prélèvements et analyses de la qualité de l'air, des moisissures et champignons constatés, dont les conclusions seront envoyées à l'avocat et appuieront la défense des occupants.

Par ailleurs, au regard du dossier médical du fils, de la suspicion de présence de plomb dans le logement, et compte tenu d'un entretien avec l'avocat, le conseiller de la CGL demande au service du CHU de Brabois d'interroger le centre antipoison de Nancy pour confirmer ou non une corrélation possible entre les deux faits. Dans le cas où le centre antipoison émettrait un avis particulier, il pourrait être demandé une contre-expertise du logement pour vérifier si le taux de plomb dans le logement est un danger.

En matière de relogement, un dossier de demande de logement social a été constitué auprès d'un bailleur mais cette solution apparaît compliquée. En effet, la famille ne peut pas intégrer de logement social en collectif étant donné les problèmes de comportement de l'enfant. Or, l'offre en logement social individuel est localement très restreinte. Un relogement dans le parc privé apparaît également délicat étant donné les faibles ressources du couple. Néanmoins, le compagnon de Madame H devrait pouvoir reprendre son travail dès qu'il aura récupéré son permis de conduire.

Par ailleurs, la CGL 54 a pris contact avec le maire de Malavillers afin qu'il puisse mettre en contact la famille avec des bailleurs privés. La famille doit visiter un logement dans le village voisin de Piennes en septembre 2015. Le propriétaire a contracté une Garantie des Risques Locatifs mais, selon la CGL 54, l'agence immobilière a affirmé que la présence d'un garant suffirait à rassurer le propriétaire. Or la mère de Madame H pourrait faire office de garant. Cette démarche n'a pas pu aboutir, le logement ayant été loué à une autre famille.

La CGL a demandé l'intervention des services sociaux du Conseil Départemental par la demande d'une mesure d'accompagnement social lié au logement et a aussi contacté un autre bailleur social pour ouvrir les possibilités de relogement. A ce jour, un « entretien découverte » a été effectué pour une potentielle attribution de logement.

En parallèle, et afin de mettre en avant les démarches de la CGL et d'alerter les pouvoirs publics sur les situations de mal logement en 54, la CGL a contacté la presse locale pour qu'un article soit publié. Cet article se conclut aussi par un appel de la CGL à des bailleurs privés pour un logement adapté à la famille.

Si l'issue de la situation de la famille est pour l'instant incertaine, divers moyens de pression sont employés

par la CGL 54 et plusieurs solutions existent. Madame H est plutôt confiante : « *depuis que la CGL 54 nous aide, j'ai l'esprit plus léger. Moi je ne connais pas les termes techniques donc je lui demande conseil régulièrement. Dès que je suis en contact avec le propriétaire, je fais un mail récapitulatif à l'intervenant de la CGL 54 de ce qui a été dit ou écrit. Pour les papiers, je pédale dans la semoule. L'intervenant de la CGL m'a beaucoup aidée pour la mise en demeure, la demande auprès du maire etc.* »

## MADAME L. - SAINT RAPHAEL SUIVIE PAR L'ADSEAAV

Madame L a 30 ans, et vit depuis 8 mois dans un logement social, un « faux F4 » comme elle le précise, avec son mari et ses deux enfants âgés de 4 et 2 ans. Elle est arrivée à Saint-Raphaël en 2008 pour rejoindre son père qui y vit depuis 35 ans. Elle occupe un emploi saisonnier de femme de chambre depuis plusieurs années et travaille ainsi 4 à 6 mois chaque hiver. Son mari, en CDI, perçoit 1500 euros par mois.

Madame L et son mari ont vécu dans la rue pendant 1 mois, alors qu'elle était enceinte de son premier enfant. A l'époque, Monsieur était encore étudiant, non bourgeois, et ne pouvait s'offrir un logement étudiant, tandis que son épouse travaillait déjà comme saisonnière en tant que femme de chambre. Issue d'une famille nombreuse vivant sous le même toit, il était alors difficile pour Madame L de retourner vivre chez sa famille, accompagnée de son conjoint et dans l'attente d'un bébé. Le couple a ainsi vécu quelques temps dans sa voiture : Madame déposait son mari le matin, avant de partir travailler.

C'est en passant devant une agence immobilière en ville, que Madame L prend la décision d'y entrer afin de tenter de trouver un logement, en prévision de la naissance prochaine de son enfant. Malgré les faibles revenus du ménage, l'agence lui propose un F2 à 600 euros « *600 euros dans le centre avec une place de parking, je me suis dit : c'est un rêve !* ». Pour la première fois de sa vie confrontée à la recherche d'un logement, et devant faire face à un besoin urgent, Madame L n'est pas très regardante sur la qualité de l'appartement qui n'a pas été loué depuis deux ans. Un mois après l'entrée dans le logement, les premiers problèmes commencent à ap-

paraître : humidité, lavabo bouché, problèmes d'électricité (compteur qui n'est plus aux normes), infiltrations par le sol depuis le garage situé en dessous, carrelage qui se décolle... Madame L se heurte alors à l'inaction de l'agence et prend à sa charge le coût des différentes réparations.

En 2012, le service communal d'hygiène et de santé vient constater l'insalubrité du logement. La situation devient rapidement éprouvante pour la famille, pour qui il devient quasiment impossible de vivre dans le logement : « *on sort le matin, on ne rentre que le soir pour dormir* ». Madame L se dit alors déprimée, et a peur pour la santé de ses enfants. Avec deux enfants en bas âge, à 4 dans un T2 de 37 m<sup>2</sup> insalubre, la nécessité d'un déménagement se fait de plus en plus pressante.

Depuis 2010, Madame L est suivie par une assistante sociale du Conseil Départemental, qui l'a aidée à constituer un dossier de demande de logement HLM. En 2012, Madame L monte un recours DALO avec le soutien de l'assistante sociale, mais aucune proposition de logement ne lui est faite. Mme L se trouve « bloquée » dans son logement, faute de ressources suffisantes pour accéder à un autre logement du parc privé, et s'adresse en vain à la mairie pour faire valoir ses difficultés de logement.

Face à ces difficultés, Madame L est réorientée en avril 2014 par son assistante sociale vers l'ADSEAAV. Madame L arrive alors à l'association : « *dans une situation où je ne pouvais pas avancer dans ma vie, je ne pouvais même pas acheter une petite table. J'avais l'impression de vivre dans une salle d'attente* ».

Après avoir récupéré les documents demandés, l'intervenante de l'ADSEAAV contacte un juriste, ainsi que la direction d'un bailleur social local. Au bout de 3-4 mois, Madame L reçoit une proposition du bailleur, pour un F4 dans un nouveau bâtiment, à un loyer raisonnable : « *Il était super ! Alors là... c'est un rêve !* ». Le jour même, Madame L va voir son assistante sociale afin de constituer son dossier et de le renvoyer au plus vite. En rentrant du bureau de poste, elle a la mauvaise surprise de trouver dans son courrier une lettre de refus du bailleur, pour l'appartement pour lequel elle vient tout juste d'envoyer le dossier, invoquant un dossier incomplet « *Je suis rentrée (de La Poste), et j'avais reçu le refus chez moi* ». L'intervenante de l'ADSEAAV contacte alors le bailleur, qui admet un retard d'envoi du courrier. Elle interpelle le bailleur et, avec l'aide de la Fondation Abbé

Pierre, le sous-préfet, afin de dénoncer cette situation. Elle l'aide également à engager un recours indemnitaire dans le cadre du DALO, afin de demander que Madame L et sa famille soient indemnisés pour le préjudice subi. L'aide juridictionnelle étant refusée, elle obtient une aide financière via la Fondation Abbé Pierre afin que les frais d'avocat soient pris en charge.

Après une nouvelle relance de l'ADSEAAV auprès du bailleur, ce dernier contacte Madame L pour une nouvelle proposition. Malgré de nombreux travaux à effectuer dans le logement, elle accepte ce dernier, sa priorité étant de quitter le F2 qu'elle occupe toujours. L'assistante sociale lui conseille également de donner une réponse favorable, en argumentant qu'elle pourra tenter de changer par la suite.

Cependant, l'appartement ne correspond pas à ce que le bailleur lui avait préalablement indiqué : « *Sur le courrier, c'était marqué que c'était au 3ème étage : c'est au 4ème étage. Ils disaient F4 : c'est un F3. Tout ce qu'ils m'ont dit sur le papier, ce n'est pas vrai* ». L'immeuble n'est pas équipé d'ascenseur, bien que Madame L ait stipulé « ascenseur obligatoire » dans ses différentes demandes, en raison de problèmes de santé. Madame L est physiquement usée par cette situation : « *Franchement, je suis fatiguée : vous imaginez tous les jours, porter le bébé, porter les affaires du bébé, porter les courses, au 4ème... Je suis obligée de faire plusieurs allers-retours tous les matins* ». D'autant plus qu'elle et son mari doivent prendre en charge la rénovation de leur appartement : « *le week-end, mon mari peint pendant que les enfants font la sieste. Moi j'enlève le papier peint le soir en rentrant, c'est comme un deuxième métier* ».

Madame L n'a pas encore fait sa demande de mutation, et attend d'achever sa saison de travail pour le faire. Elle est néanmoins extrêmement contente du soutien apporté par l'ADSEAV : « *Grâce à l'ADSEAAV, j'ai tellement avancé en 6 mois...* ». Une véritable relation de confiance s'est construite avec l'association, basée sur les résultats obtenus : « *Je leur fais confiance, j'ai vu les preuves, ça marche* ». L'intervenante de l'association a d'ailleurs incité Madame L à la contacter pour l'aider dans sa demande de mutation, quand elle se sentira prête à la formuler.

L'association est particulièrement utile pour joindre directement et efficacement le bailleur. Par ailleurs, en fréquentant l'association mais également au contact de son assistante sociale, Madame L est dans une vé-

ritable démarche d'apprentissage : « *elle explique bien comme il faut ce qui se passe, ce qui est marqué dans les lettres... (...) Ce n'est pas 'viens lire et signer'. Je viens, je vois, elle m'explique, et après je signe* ». Entourée de l'ADSEAAV et de son assistante sociale, Madame L se sent rassurée dans ses démarches : « *je suis forte avec eux* ».

## MADAME S. - LES YVELINES SUIVIE PAR LE CLLAJ DU VAL DE SEINE

Agée de 27 ans, Madame S élève seule son enfant de 10 mois qui n'est inscrit dans aucune structure d'accueil. Depuis le mois de décembre 2014 et une dispute avec ses parents, Madame S vit d'hôtel en hôtel, dans les Yvelines. Elle précise cependant qu'elle ne subit pas tant de changements d'établissements que ça, les Yvelines bénéficiant de plusieurs hôtels Formule 1, notamment à Magnanville et aux Mureaux, d'où Madame S est originaire. Malgré l'instabilité de cette situation, Madame S parvient à relativiser sa situation : « *des fois c'est dur parce que les gens de l'hôtel ne sont pas souvent les mêmes, ils font beaucoup de bruit... Après, je ne vais pas faire la difficile, j'ai un toit pour ma fille, c'est le plus important.* »

Avant la naissance de sa fille, Madame S travaillait en CDI comme secrétaire dans une entreprise fabriquant du matériel professionnel de bureau, pour un salaire de 1200 euros. A cette époque, elle était encore hébergée au sein du domicile familial où vivent également, dans une maison de 98 m<sup>2</sup>, ses deux parents ainsi que ses neuf frères et sœurs. Ayant un emploi stable, armée d'une volonté d'indépendance et devant faire face à des rapports conflictuels avec ses parents, Madame S dépose alors, en 2010, un dossier de demande de logement HLM. Afin d'appuyer son projet, et par peur de ne pas trouver de logement, elle contacte à cette époque et pour la première fois le CLLAJ des Mureaux.

Un an plus tard, période durant laquelle elle ne reçoit aucune proposition de logement HLM, la grossesse de Madame S l'oblige, pour des raisons médicales, à négocier une rupture conventionnelle avec son employeur, afin de pouvoir suivre son traitement. Lors de son accouchement au mois de novembre 2014, Madame S est alors séparée de son conjoint et vit chez ses parents qui n'ont jamais approuvé sa grossesse. Madame S essaye

de trouver une solution durant sa grossesse en déposant seule et sans aide un recours DALO, refusé au motif que le logement parental est jugé assez grand pour héberger toute la famille. La persistance des tensions entre Madame S et ses parents constitue un climat propice aux disputes. En décembre 2014, Madame S quitte le domicile parental : « *ils m'ont dit : tu t'en vas* ».

Très rapidement, Madame S cherche du soutien en appelant le 115, qui la prend tout de suite en charge : « *de ce côté là, le 115 a toujours été d'une grande aide, ils se sont toujours occupés de moi* ». L'hôtel et ses douches communes n'étant pas vraiment adaptés à une mère élevant un enfant en bas âge, Madame S se débrouille occasionnellement pour dormir ailleurs.

Ayant pour seuls revenus ses 990 euros de chômage et 184 euros de la CAF pour sa fille, Madame S est confrontée à la réticence des propriétaires de louer leur logement à une personne ne disposant pas de revenus fixes, et même dans le parc social, il lui est difficile de trouver un appartement. Avec l'aide de la responsable logement de la Mairie des Mureaux, elle obtient toutefois une première proposition de logement social aux Mureaux, au mois de juin 2015, dans un immeuble en fin de construction. Il s'agit d'un appartement avec deux chambres pour un loyer de 600 euros, pour lequel Madame S pourrait toucher 350 euros d'APL. Devant ce réel espoir que la situation se débloque enfin, Madame S craint de voir son dossier refusé, faute d'emploi : « *si les deux autres familles travaillent, c'est sûr que mon dossier va passer à la trappe* ». Elle déplore également le cercle vicieux dans lequel elle se sent piégée : « *Ils (les bailleurs) me reprochent de ne pas avoir de travail, mais avec ma fille je ne peux pas aller chercher un travail (...). Je suis au chômage, mais comment je peux trouver un travail sans logement et sans pouvoir faire garder ma fille ?* ».

Quand elle reçoit la proposition, Madame S cherche une nouvelle fois à se faire aider pour optimiser les chances de voir sa candidature aboutir. Elle se tourne dans un premier temps vers l'Espace Territorial Social, structure regroupant les assistantes sociales de la commune : « *J'y suis allée plusieurs fois, je n'ai reçu aucune aide. (...) Quand j'ai eu une proposition de logement, je suis allée les voir pour qu'une assistante sociale fasse passer mon dossier en priorité auprès du bailleur, vu que je suis à la rue, mais ils n'ont pas voulu me recevoir* ».

Devant ce manque de soutien, Madame S décide de recontacter le CLLAJ. Son dossier est repris en charge, notamment pour effectuer un recours DALO au motif d'absence de logement. Madame S éprouve un certain soulagement d'avoir trouvé un interlocuteur présent à ses côtés : « *Quand la situation est devenue compliquée, c'est vrai que le CLLAJ a beaucoup été présent... La dame du CLLAJ prenait tout le temps des nouvelles* ».

Proche des bailleurs, le CLLAJ constitue en ce sens un intermédiaire capable de mobiliser ces structures clés du logement : « *L'intervenante du CLLAJ se renseigne avec les bailleurs, car ils ont des contacts avec eux* ». Madame S perçoit le CLLAJ comme une structure réellement capable de l'épauler : « *Si je reçois un document important je l'appelle, mais c'est vrai que si elle reçoit des informations importantes, elle m'appelle aussi* ». « *On ne se sent pas abandonnée, parce que c'est vrai que du côté de l'Espace Territorial je n'ai eu aucun soutien* ».

## MONSIEUR A. - FRÉJUS SUIVI PAR L'ADSEAAV



Entre 2009 et 2012, M. A occupe avec sa famille un logement en très mauvais état à Saint-Aygulf (moisissures, humidité). Le mauvais état du logement se répercute sur la santé de la famille : les enfants sont régulièrement malades et développent des bronchites asthmatiques ; Monsieur A lui-même est atteint d'une maladie pulmonaire. Pour Monsieur A, ces pathologies qui se sont soudainement déclarées ont un lien avec l'état de ce logement : « *avant 2009, quand je vivais chez mes parents, j'ai jamais eu aucune maladie quelconque, je veux dire, en ce qui concerne l'asthme, j'ai jamais pris de Ventoline. Et au moment où je mets le pied dans cet appartement, un mois et demi après, tout*

se déclenche ! ». Monsieur A contacte alors les services de l'hygiène qui déclarent le logement insalubre, ainsi que la CAF qui constate que le logement n'est pas aux normes concernant l'électricité. En raison de ses problèmes de santé, Monsieur A ne peut plus travailler et la famille connaît des difficultés économiques. Percevant le RSA, Monsieur A éprouve des difficultés à régler des factures d'électricité très élevées.

En 2010, l'assistante sociale de Monsieur A l'oriente vers la permanence de l'ADSEAAV à Draguignan, afin qu'il dépose un recours DALO, puis un recours contentieux suite à l'absence de relogement. En 2011, le tribunal administratif de Toulon condamne l'Etat à verser une astreinte. En 2012, deux logements seront proposés à Monsieur A mais à chaque fois d'autres familles seront retenues pour occuper l'appartement.

Au début de l'année 2012, un couple d'amis, que la famille connaît de longue date, propose d'héberger la famille de Monsieur A dans leur logement social, un grand duplex : « ils savaient qu'en mars 2012 ma fille allait naître. Ils sont venus me voir pour me dire qu'ils allaient m'héberger. Ils m'ont donné deux chambres pour moi et mes enfants. Ils m'ont dit comme ça tu pars de là-bas parce que la petite, on veut pas la voir malade ». Monsieur A leur fait confiance et accepte la proposition de ses amis qui quittent rapidement le logement à la fin du mois de janvier 2012, sans plus d'explication : « ils m'ont remis les clés et m'ont dit qu'ils avaient trouvé un autre logement. Ils m'ont laissé là en me disant de payer les loyers et puis qu'au bout de quelque temps, sachant que les deux personnes qui ont quitté l'appartement travaillaient tous les deux en mairie, ils m'ont dit : "ne t'inquiète pas, ils vont te faire le bail à ton nom" ».

Monsieur A, qui règle le loyer chaque mois au bailleur Toulon Habitat, apprend alors que ses amis ont contracté des dettes de loyer. En août 2013, Toulon Habitat lui annonce qu'un bail sera prochainement établi à son nom, mais un changement de direction au sein de l'organisme remet ensuite en question l'établissement de ce bail : « le bailleur me disait que je leur avais forcé la main, que j'étais rentré comme ça. Oui, je leur ai dit : c'est vrai, mais pourquoi avoir accepté mes chèques pendant deux ans... Quand on veut pas de quelqu'un, c'est de suite qu'on le dit ». Monsieur A apprend également qu'il est tenu solidaire des dettes, d'un montant de 12 000 euros, contractées par les anciens locataires et qu'une procédure d'expulsion, ordonnée par le pré-

fet en août 2014, est engagée à son encontre. Affolé, ce dernier fait alors appel à une avocate qui l'accompagne dans le cadre de la procédure d'expulsion devant le tribunal d'instance.

Durant l'été 2014, l'assistante sociale de Monsieur A le met en relation avec la permanence de l'ADSEAAV à Fréjus, qui entame rapidement des démarches pour éviter l'expulsion : après avoir pris connaissance auprès de l'avocate de l'avancement de la procédure, elle contacte le bailleur pour tenter de solliciter une mutation, ce que celui-ci refuse catégoriquement. Elle apporte également des éléments dans le cadre du recours indemnitaire réalisé dans le cadre du DALO.

Pour Monsieur A, l'aide de celle-ci est cruciale pour éviter son expulsion : « si je vous disais que presque toutes les semaines j'avais rendez-vous avec la chargée de mission de l'ADSEAAV. Elle a combattu. Elle n'a pas arrêté d'envoyer des mails au Préfet en lui disant : "on ne peut pas expulser une famille qui régularise le loyer chaque mois. Il faut la reloger, cette famille." Sans cesse, sans cesse. Elle n'a pas cessé de travailler pour moi. »

En octobre 2014, la commissaire de Fréjus se déplace au domicile de Monsieur A pour lui signifier qu'il doit quitter son logement. Monsieur A se défend en expliquant qu'il a toujours payé ses loyers. La commissaire de Fréjus plaidera finalement en faveur de Monsieur A auprès du Préfet afin de retarder l'expulsion jusqu'à la trêve hivernale : « La première personne qui m'appelle le vendredi matin à 8h00, une semaine avant la trêve hivernale et 3 jours avant mon expulsion, c'est l'intervenante de l'ADSEAAV. Elle me dit que le Préfet a repoussé l'expulsion jusqu'au 24 avril 2015. Ça a été un soulagement ».

Suite à cette décision, l'avocate de Monsieur A saisit le tribunal pour le désolidariser des dettes du locataire précédent et obtenir la signature d'un bail à son nom. Si le tribunal décide que Monsieur A ne doit rien au bailleur et que la dette doit être payée par l'ancien locataire, il n'oblige pas cependant le bailleur à établir un bail, puisque la loi ne peut contraindre le bailleur à le faire. En avril 2015, le juge de l'exécution accorde un an de délai supplémentaire à Monsieur A pour trouver un autre logement.

De son côté, l'ADSEAAV saisit la CCAPEX. Ce dernier et l'ADSEAV restent en contact régulier : « *elle me dit : "appelez-moi, qu'on se mette au courant. Si y a des trucs à faire, il faut pas qu'on attende encore le dernier moment." On est toujours en contact parce que ça approche vite* ». Monsieur A est très admiratif du travail engagé par l'ADSEAAV : « *ça m'a surpris la façon de recevoir, d'entreprendre, de connaître son travail, de s'attaquer à la bonne cible. Il faut savoir de quoi on parle. L'intervenante de l'association savait très bien de quoi elle parlait.* ».

Depuis le 1er juin 2015, Monsieur A a repris une activité en tant qu'auto-entrepreneur dans le bâtiment. Son loyer (637 euros) demeure cependant élevé au regard de ses ressources et cela d'autant plus qu'il n'a pas le droit à l'APL, puisqu'il occupe son logement sans droit ni titre. Monsieur A et sa femme ne se sentent toujours pas chez eux : « *ma femme n'ose pas toucher (les murs) parce qu'elle ne se sent pas chez elle. En fait, on serait comme des...on est comme des...je sais pas, j'ose même pas dire des mots qui me dépassent. Je sais pas quoi en penser* ». Néanmoins, il affirme que l'accompagnement de l'ADSEAV lui a permis de sortir la tête de l'eau : « *on revit depuis qu'on est suivi par eux.* »

Pour le moment, l'ADSEAAV essaye de se mettre en relation avec le nouveau sous-préfet afin qu'il prenne en compte la situation de Monsieur A. Son avocate s'est engagée à rentrer en contact avec l'avocat du bailleur Toulon Habitat afin d'essayer à nouveau de régulariser la situation de Monsieur A. Ce dernier espère, quant à lui, que la solution se débloquent d'ici le 24 avril 2016, date à laquelle il pourrait être de nouveau menacé par une expulsion. Récemment, un bailleur (Logis Familial Varois) lui a proposé un logement à 60 kilomètres de Fréjus, au Luc, dans une cité HLM située dans la montagne et donc difficile d'accès. Monsieur A a visité l'appartement mais n'a pas eu d'autre choix que de refuser ce logement car il débute une activité professionnelle à Fréjus et qu'il n'a pas de véhicule personnel : « *donc ce que j'ai mis sur le coupon de réponse : loin du lieu de travail et sans moyen de transport. L'intervenante de l'ADSEAV m'a demandé ce que j'avais mis et quand elle a vu le coupon, elle a dit : c'est bon, vous avez fait ce qu'il fallait* ». Aujourd'hui, Monsieur A est encore optimiste malgré toutes ses difficultés, car il se sent épaulé et soutenu : « *ils ne lâcheront pas l'affaire* ».

## MONSIEUR B. - MONTPELLIER SUIVI PAR A.D.A.G.E.S MAISON DU LOGEMENT À MONTPELLIER



Monsieur B, 62 ans, retraité depuis 2014, habite seul depuis 8 ans dans un studio du parc privé à proximité du centre de Montpellier. Monsieur B réside depuis toujours à Montpellier et représente « une figure locale » du quartier des Arceaux. Très présent dans son quartier, Monsieur B connaît l'ensemble des commerçants ainsi que les différents acteurs institutionnels et associatifs qui y sont présents, comme l'A.D.A.G.E.S Maison du Logement ; association qu'il connaît depuis une dizaine d'années.

En 2006, Monsieur B est hospitalisé durant plusieurs mois. N'ayant plus de ressources, il ne peut plus payer son loyer. Il donne congé au propriétaire et se retrouve sans logement à la sortie de l'hôpital, en 2007. Hébergé à l'Hôtel social géré par l'A.D.A.G.E.S, il se rend tous les jours à la Maison du Logement pour effectuer ses démarches de recherche d'un logement : « *au départ, je passais dans cette association pour parler, faire connaissance et puis à cette époque j'ai exposé mon problème. Ils m'ont dit : on va vous aider à monter un dossier. Je devais être là tous les jours pour répondre aux annonces, téléphoner. Ce sont des gens charmants, accueillants, ouverts. Ils font leur travail plus que correctement et ils sont disponibles* ».

En décembre 2007, Monsieur B trouve par ses propres moyens un logement dans le parc privé, géré par une agence immobilière. L'association A.D.A.G.E.S lui permet d'accéder au logement via le dispositif « offre adaptée bail glissant. » Monsieur B en sera donc le sous-locataire.

Entre 2007 et 2010, Monsieur B bénéficie d'un accompagnement social et administratif qui a pour objectifs principaux le paiement du loyer et des charges locatives aux échéances convenues et l'obligation d'entretien du logement. Les objectifs ayant été parfaitement remplis durant ces trois ans de sous-location, Monsieur B devient locataire en titre de son logement en février 2010.

En octobre 2013, l'Allocation Spécifique de Solidarité de Monsieur B est suspendue puisqu'il a atteint l'âge de la retraite et le nombre de trimestres requis. Monsieur B se retrouve alors sans ressources. Il paye son résiduel de loyer d'octobre 2013 avec ses économies, mais s'endette rapidement et apparaît dépassé par la situation. Monsieur B, pensant que l'ASS serait rétablie, ne demande pas tout de suite de l'aide et ne déposera un dossier auprès de la CARSAT qu'en mai 2014 : *« le temps que je comprenne que l'ASS était suspendue, que je contacte la CARSAT, que je me rende compte de mes erreurs... »*.

Monsieur B se rapproche finalement de la Maison du Logement en juin 2014, après huit mois d'impayés de loyers (depuis novembre 2014) et à un mois de l'audience devant le Tribunal d'Instance de Montpellier. Devant l'urgence de la situation, la juriste de la Maison du Logement accompagne Monsieur B dans le cadre des permanences gratuites d'accès aux droits liés à l'habitat et met rapidement en œuvre différentes démarches :

- Prise de contact avec les services de Pôle Emploi qui demandaient des justificatifs de refus de la retraite à Monsieur ;
- Relance des services de la CARSAT pour liquider la retraite du fait de la procédure d'expulsion en cours (dossier retraite déposé le 13 mai 2014) ;
- Demande de RSA déposée auprès du Conseil Général ;
- Demande d'Appel de Détresse auprès de la Fondation Abbé Pierre afin de régler deux résiduels de loyers et dans l'objectif de pouvoir demander une aide financière au service Fonds de Solidarité Logement (FSL Maintien et Energie car il existe également une dette d'énergie auprès d'EDF) ;
- Prise de rendez-vous auprès du service social personnes âgées (UTAG) ;
- Rédaction des conclusions et transmission de la totalité du dossier au greffe du Tribunal et à l'Avocat du bailleur demandeur.

Le 2 juillet 2014, la juriste ne pouvant accompagner Monsieur B à l'audience devant le Tribunal d'instance, ce dernier s'y rend seul et se défend sans avocat, en suivant les conseils prodigués par la juriste. Monsieur B obtient un report d'audience, car l'affaire n'est pas en mesure d'être jugée à l'audience du jour à laquelle elle a été appelée (proposition d'un plan amiable d'apurement de la dette sous réserve du versement du RSA en attente, demande de FSL en attente, liquidation de la retraite en attente, demande de retraite complémentaire à l'étude).

Le 10 septembre 2014, lors de la deuxième audience devant le Tribunal d'instance, la dette locative de Monsieur B est soldée auprès de l'agence immobilière. En effet, depuis le 26 juin 2014, il perçoit le RSA, ce qui lui a permis de reprendre le paiement de son résiduel de loyer et de respecter la proposition de plan amiable d'apurement de la dette négocié avec l'agence immobilière, puis d'obtenir le FSL. Maintien qui a soldé la dette locative auprès du mandataire immobilier. Depuis le 8 août 2014, la situation financière de Monsieur B s'est améliorée car il perçoit une retraite pour un montant total de 780 euros.

En mai 2015, Monsieur B croise, dans le quartier des Arceaux, la juriste de La Maison du Logement et lui annonce qu'il a reçu un courrier de la part de l'agence immobilière par lequel on l'informe que le bailleur souhaite vendre le logement. Elle lui propose de le rencontrer lors de sa permanence juridique d'accès aux droits liés à l'habitat. Le congé pour vente est conforme à la réglementation. Monsieur B doit donc quitter son logement au plus tard le 31 janvier 2016.

La juriste contacte alors la référente sociale de Monsieur B à l'UTAG, afin de faire le point sur sa situation. Lors de cet entretien, la référente sociale propose à Monsieur de faire une demande pour un foyer de travailleurs migrants, ce qui ne lui convient pas du tout. Pour la juriste de La Maison du Logement, une structure collective pourrait, en effet, être une solution de logement pour Monsieur B mais elle pense plutôt à une pension de famille qui se trouve dans le quartier des Arceaux et qui est très demandée. Pour le moment, Monsieur B n'est pas totalement séduit par la pension de famille. Lors de ce rendez-vous, la référente sociale propose à Monsieur B la possibilité de bénéficier d'un Accompagnement Social Lié au Logement afin d'être accompagné dans sa recherche de logement, ce qui n'enchant pas vraiment Monsieur B



qui préfère se débrouiller seul : « *en général, j'arrive bien à me débrouiller par moi-même, sauf pour les papiers* ». Un premier rendez-vous est néanmoins fixé à la fin du mois de septembre avec un travailleur social de l'Amicale du Nid.

La juriste de la Maison du Logement propose également la candidature de Monsieur B pour un logement situé à proximité du quartier des Arceaux et géré par l'Agence Immobilière à Vocation Sociale de l'Hérault. L'emplacement du logement plait à Monsieur B : « *j'y suis allé dans ce quartier avant de donner mon accord pour le dossier. De l'extérieur, ça paraît bien, même si le logement est un peu éloigné du quartier* ». Malheureusement, un autre candidat locataire dont la situation était plus urgente est retenu.

Monsieur B se rend donc aujourd'hui régulièrement à la Maison du Logement pour consulter les annonces de logement dans le parc privé, ainsi que dans les agences immobilières du quartier. Les solutions de logement restent néanmoins limitées car si Monsieur B souhaite rester dans le quartier, même élargi, les loyers des logements dans le parc privé sont trop élevés au regard de sa petite retraite. En outre, Monsieur B n'envisage pas à ce jour d'habiter en logement social en particulier dans certains quartiers de Montpellier, mais la juriste parvient néanmoins à lui faire remplir une demande de logement social en juin 2015.

Si Monsieur B n'a pas trouvé de solution de logement au plus tard le 31 janvier 2016, une procédure pourrait être engagée par le bailleur pour faire valider le congé pour vente et ordonner son expulsion. La juriste de la Maison du Logement a expliqué à Monsieur B qu'il pourrait alors demander des délais, et déposer un recours amiable devant la commission de médiation DALO (à partir de la signification d'un éventuel commandement de quitter les lieux).

Monsieur B porte une appréciation très positive sur l'accompagnement qui lui a été prodigué par la Maison du Logement : « *si elle n'était pas là, je serais à l'ouest complet. Cet accompagnement, c'est que du bonheur, elle fait un travail formidable* ».







**Délégation générale**  
3-5 rue de Romainville  
75019 PARIS

Téléphone **01 55 56 37 00**  
Télécopie **01 55 56 37 01**  
[www.fondation-abbé-pierre.fr](http://www.fondation-abbé-pierre.fr)