



Logement d'abord !

## **Guide pratique pour accompagner le maintien et l'accès au logement**

ÉDITION 2024

**Loire  
Atlantique**

# Usage



Ce document a vocation à être consulté de manière numérique afin d'accéder aux nombreuses ressources internet d'un simple clic et limiter la consommation d'encre et de papier.

Ce document a été pensé comme un outil pratique permettant une navigation agile entre les rubriques. Des liens internes ont été intégrés pour créer des ponts entre les contenus et des liens externes renvoient vers de la documentation connexe. Ces liens sont matérialisés par du texte bleu surligné.



# Édito

Avec la crise du logement qui s'installe, les situations de logement indignes ne cessent de s'accroître. Or, le logement est non seulement un droit, mais aussi et d'abord un besoin de première nécessité et une condition nécessaire pour que chacun construise son parcours d'insertion. Au Département de Loire-Atlantique, le logement est une priorité politique ; c'est pourquoi notre collectivité est engagée dans la démarche *Logement d'abord*. Elle porte l'ambition de fédérer les acteurs du secteur sanitaire, social et médico-social, mais aussi de la production et de la gestion du logement, afin de mieux accompagner et orienter les personnes sans-abri et mal logées.

Les différents dispositifs relevant de l'hébergement et du logement se sont au fil des années empilés et ne sont pas toujours connus de tous les acteurs. C'est donc un enjeu fort d'en diffuser la connaissance afin qu'ils soient mieux utilisés.

Construit avec les services de l'État, le SIAO, Nantes Métropole et Saint-Nazaire Agglomération, ce « guide logement » a été pensé comme un mode d'emploi adressé à celles et ceux qui accompagnent les personnes

rencontrant des difficultés liées au logement, et particulièrement aux travailleuses et travailleurs sociaux en Espace Départemental des Solidarités (EDS).

La crise du logement appelle des réponses puissantes et de plusieurs ordres. Face aux immenses besoins sociaux, il est impératif de construire plus de logements, neufs, sains, performants au plan énergétique, et de lever les obstacles qui ralentissent cette construction.

Ce « guide logement », s'il n'apporte pas de solution miracle, vise à aider les professionnels dans leur mission, face à des dispositifs parfois complexes à appréhender, et à les positionner à leur juste place, en soutien des parcours résidentiels des personnes. Son enjeu est in fine d'apporter les réponses adaptées face aux situations variées des trop nombreuses personnes qui souffrent de mal-logement.

“ ***Le logement est non seulement un droit, mais aussi et d'abord un besoin de première nécessité et une condition nécessaire à l'insertion.*** ”

**Michel MÉNARD**  
Président du Département de Loire-Atlantique

# Sommaire

## LE CADRE DE RÉFÉRENCE

- Logement d'abord !  
Le plan départemental 2021-2025
- Les fondamentaux  
de l'action sociale de proximité  
Le cadre d'intervention du-de la travailleur-se social-e  
La personne, au cœur de l'accompagnement  
De la demande aux dispositifs activables
- Vue d'ensemble  
des dispositifs activables

## LES DISPOSITIFS ACTIVABLES

- L'accès au logement social  
Conditions d'accès  
Faire une demande  
Actualiser la demande  
Mode d'attribution  
Références juridiques
- Le contingent préfectoral  
Cadre du dispositif  
Conditions d'accès  
Rôle du-de la travailleur-se social-e  
Références juridiques
- Le Fonds Solidarité Logement (FSL)  
Cadre du dispositif  
Aides et mesures activables  
Références juridiques

- 5 Le Droit au Logement et à l'Hébergement  
Opposable (DALO et DAHO) 28  
Cadre du dispositif
- 6 La commission de médiation (COMED)  
**Focus sur le DALO**  
Conditions de recours  
Références juridiques
- 7 **Focus sur le DAHO**  
Conditions de recours  
Rôle du SIAO  
Rôle des services sociaux  
Rôle du-de la travailleur-se social-e
- 10 La prévention des expulsions locatives 37  
Cadre du dispositif
- 11 La Commission de Coordination des Actions  
pour la Prévention des Expulsions (CCAPEX)
- 12 La procédure d'expulsion locative  
Rôle du-de la travailleur-se social-e  
Références juridiques
- 17 Le Service Intégré Accueil Orientation  
(SIAO) 47  
Cadre du dispositif  
Le SIAO44  
**Focus sur l'Hébergement d'urgence**  
**Focus sur l'Accueil Hébergement Insertion (AHI)**  
Les solutions  
Faire une demande  
L'outil SI-SIAO
- 25 Rôle du-de la travailleur-se social-e  
Références juridiques

- La lutte contre la précarité énergétique 60  
Cadre du dispositif  
Aides et mesures activables  
Rôle du-de la travailleur-se social-e  
Références juridiques
- La mutation inter-bailleurs 65  
Cadre du dispositif  
Sur le territoire Nantes Métropole  
Sur le territoire Cap Atlantique  
Sur le territoire CARENE

## ANNEXE




- Aide à l'orientation des publics  
à destination des secrétaires  
médico-sociaux·les 72  
En logement stable  
Hébergé-e, en recherche d'un logement stable  
Sans hébergement

## GLOSSAIRE

81



# Le cadre de référence

-  Logement d'abord !  
Le plan départemental 2021-2025 6
-  Les fondamentaux de l'action sociale de proximité 7
  - Le cadre d'intervention du·de la travailleur·se social·e
  - La personne au cœur de l'accompagnement
  - De la demande aux dispositifs activables
-  Vue d'ensemble des dispositifs activables 10

## Logement d'abord ! Le plan départemental 2021-2025

La Loire-Atlantique, réputée pour sa qualité de vie et son dynamisme, attire chaque année de nouveaux·lles habitant·e·s. Cet apport démographique entraîne une demande croissante de logements, également catalysée par d'autres évolutions de la société telle que la garde alternée des enfants après une séparation. Cela génère une tension vis-à-vis de l'offre de logements à proposer à l'ensemble des habitant·e·s, en particulier dans les agglomérations. Pourtant, disposer d'un toit est déterminant pour construire un parcours d'insertion. Les parcours d'accès au logement des personnes les plus fragiles nécessitent ainsi de construire des réponses d'accompagnement spécifiques.

Dans ce contexte, le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) 2021-2025 rassemble les acteurs du logement et de l'hébergement afin de favoriser les conditions du maintien et de l'accès au logement. Le plan est co-piloté par l'État et le Département, et repose sur une gouvernance élargie aux grandes agglomérations du territoire : Nantes Métropole et la Communauté d'Agglomération de la Région Nazairienne et de l'Estuaire (CARENE).

### Cela se traduit par :

- la production d'une offre locative répondant à la demande ;
- le développement de solutions de logement adaptées pour les personnes sans abri ;
- le soutien des publics vulnérables dans leur parcours résidentiel ;
- la réduction des expulsions ;
- la prévention des situations de mal logement.

**Sans domicile, il est difficile d'accéder à un emploi, l'accompagnement social est délicat et l'insertion compromise. Les familles sont fragilisées dans leur rôle parental et les enfants sont exposés à des problèmes de développement et de santé. Sans logement décent, pas d'insertion possible. C'est sur la base de ce postulat que le Département a construit son dispositif *Logement d'abord*, labellisé par l'État. L'ambition de cet engagement est de faciliter et d'accompagner l'accès au logement, et de prévenir les situations de rupture pouvant conduire à la rue.**

La constitution d'une connaissance partagée entre tous les acteurs du logement, de la demande des publics et de leur trajectoire résidentielle est essentielle. Outre ce partage de connaissance, le renforcement du partenariat contribuera à l'évolution des pratiques professionnelles sur la base du principe de la non-prédictibilité de la capacité à habiter, principe porté par la démarche logement d'abord.

**La clarification des différents dispositifs hébergement/logement, portés au niveau départemental, contribuant à la prise en charge des publics défavorisés est un enjeu clé pour la bonne mobilisation des outils de la politique publique.**

# Les fondamentaux de l'action sociale de proximité

## LE CADRE D'INTERVENTION DU·DE LA TRAVAILLEUR·SE SOCIAL·E

Selon l'article L. 123-2 du code de l'action sociale et des familles, « *le service public départemental d'action sociale a pour mission générale, d'aider les personnes en difficultés à retrouver ou à développer leur autonomie de vie* ». D'autre part, « *le service public départemental d'action sociale assure, à la demande et pour le compte des autorités compétentes de l'État, les interventions et les enquêtes qui sont nécessaires à l'exercice des missions de celles-ci* ».

En Loire-Atlantique, les travailleurs·euses sociaux·les de l'action sociale de proximité exercent dans les espaces départementaux des solidarités rattachés aux services solidarités des six délégations. Cette attribution peut également être conventionnée avec des partenaires associatifs et/ou des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) qui exercent cette mission de façon volontariste et complémentaire à l'action des services du Département.

Ces équipes composées de secrétaires médico-sociaux·les et de travailleurs·euses sociaux·les exercent en prenant appui sur les politiques publiques et dispositifs départementaux et/ou nationaux, en complémentarité et cohérence avec d'autres dispositions mises en œuvre par les partenaires institutionnels.

## LA PERSONNE, AU CŒUR DE L'ACCOMPAGNEMENT

Les demandes d'aide ou d'accès à des dispositifs ont pris une place de plus en plus importante dans le travail social. De ce fait, les professionnel·le·s sont amené·e·s à rechercher la réponse immédiate à la demande, au lieu de privilégier l'identification des atouts, l'élaboration d'un diagnostic partagé avec la personne, la mise en réseau, ou encore la dynamique de groupe.

**Dans ce contexte, le Département confirme avec force, vouloir placer la personne au cœur de l'accompagnement et considérer celle-ci comme actrice à part entière de son parcours. C'est dans cet objectif que le Département de Loire-Atlantique promeut l'approche du Développement du Pouvoir d'Agir des Personnes et des Collectivités (DPA-PC).**

Par conséquent, les équipes de solidarité, dont les travailleurs·euses sociaux·les, mettent en œuvre et orientent les personnes en prenant en considération chaque personne en tant que sujet, en résistant aux logiques de maîtrise de la vie de l'autre. Elles s'appuient sur la démarche DPA-PC (*voir au-dessus*) consistant à repérer avec la personne ses potentialités et ses freins pour mener à bien une action.

Cette approche de l'intervention sociale correspond aux recommandations faites par le Haut Conseil en Travail Social (HCTS). La personne est responsable et doit bénéficier de confiance en sa capacité de comprendre, d'agir et en sa parole.

**Ce guide logement a été conçu à la lumière de ce principe et rappelle ainsi qu'il n'est pas dans les missions du service social départemental d'attester, auprès d'une autre institution ou d'un organisme, la réalité d'une situation déclarée par une personne accompagnée, ni de s'en porter garant.**

### ✦ Principe d'intervention

**L'intervention sociale vise à la transformation de la situation des personnes et de leur environnement afin de créer les conditions d'une possible amélioration de leur situation. Le travail social consiste à repérer les « irritants récurrents » avec la personne concernée afin de la soutenir dans l'action consistant à lever les freins repérés.**

En conséquence, la limite des interventions se détermine en premier lieu à partir de la personne : de sa demande, de son besoin, de sa dynamique. Répondant au principe de subsidiarité, cette aide est graduée en fonction du besoin de la personne :



### ✦ Le recours au contrat

L'aide peut être apportée dans un cadre formalisé et plus contraint, celui du contrat, qui repose sur des engagements réciproques mais dont l'initiation et la portée sont déterminées par la loi ou par des dispositions réglementaires. Ce cadre, s'il pose différemment les termes de la responsabilité de la personne, ne fait pas obstacle au respect des principes essentiels énoncés ci-dessus. Le contrat est un outil supplémentaire du travail social permettant dans certaines situations de créer les conditions de la confiance. Cette formalisation est parfois nécessaire dans la définition ou le déploiement du plan d'aide.

### ✦ L'accompagnement collectif

La place des personnes est aussi reconnue dans l'intervention sociale sur un mode collectif. Des nouvelles pratiques émergent depuis plusieurs années dans l'action sociale. Elles sont fondées sur la participation des habitant.e-s au diagnostic et à la résolution de leurs problèmes, sur la force collective que constitue le regroupement de personnes partageant les mêmes préoccupations, sur la mobilisation des ressources de chacun.e et de celles de leur territoire de vie. Elles considèrent les personnes comme ayant certes des freins à lever mais aussi des capacités et des aspirations à vivre mieux.



## DE LA DEMANDE AUX DISPOSITIFS ACTIVABLES

Ce guide a été pensé comme un point de repère pour les travailleurs·euses sociaux·les et les secrétaires médico-sociaux·les selon les différents cas de figure. Comme évoqué précédemment, il s'agit de partir du besoin de la personne. Celle-ci peut être amenée à faire sa demande seule, à être assistée dans sa demande par un·e travailleur·se social·e ou un·e secrétaire médico-social·e pour la complétude et la préparation de sa demande, ou à être accompagnée par le·la travailleur·se social·e.

### ✦ Si la personne fait sa demande de logement ou d'hébergement auprès du·de la travailleur·se social·e

Le·la travailleur·se social·e effectue d'abord **un bilan** avec la personne permettant de :

- faire un **état des lieux des démarches engagées** ou non ;
- renseigner le **degré d'autonomie de la personne** par rapport à l'occupation d'un logement ;
- détecter ce qui est à l'**origine de la rupture et des problématiques rencontrées**. *Les difficultés sont-elles récurrentes ou la conséquence d'un événement spécifique ?*

Le·la travailleur·se social·e **présente ensuite les possibilités qui s'offrent à la personne** en expliquant les différents dispositifs détaillés dans ce guide.

### Les cas de figure pour une demande de logement ou d'hébergement auprès du·de la travailleur·se social·e :

En risque d'expulsion locative	Sans hébergement – ou à la rue	Suite à une séparation
Hébergé·e chez un tiers	Suroccupation de logement	Fin de bail dans le privé
Logé·e dans un logement insalubre	Demande de <b>mutation</b> auprès des bailleurs sociaux pour logement inadapté	

### ✦ Si la personne passe par une autre voie que le·la travailleur·se social·e pour faire sa demande

#### Deux possibilités :

- La demande est transmise via les dispositifs institutionnels (secrétariat DDETS et DDTM pour l'ensemble des dispositifs État : [DALO](#), [contingent préfectoral](#), lutte contre l'habitat indigne).
- Signalement est fait par un tiers.

La démarche à suivre pour le·la travailleur·se est indiquée dans la suite de ce guide, pour chaque dispositif.

#### LA RELATION AUX INSTITUTIONS

Aujourd'hui encore, les travailleurs.euses sociaux.les estiment que leur intervention est très majoritairement déclenchée par la demande de la personne elle-même. La personne est responsable des demandes qu'elle exprime et des actes qu'elle pose. À ce titre, elle est, et doit rester, l'interlocutrice centrale des institutions. La relation directe entre la personne et les institutions qui informent, instruisent son dossier, lui accordent une aide, est donc à préserver. Les sollicitations d'institution à institution, faites au sujet de la personne, s'inscrivent dans une dynamique où le consentement de la personne concernée doit être recherché. Néanmoins, agir en prévention exige parfois d'aller vers les personnes. La prévention des expulsions s'intègre dans cette nécessité d'aller vers.

# Vue d'ensemble des dispositifs activables

## BILAN AVEC LA PERSONNE EN DEMANDE DE LOGEMENT OU D'HÉBERGEMENT

### ACCÈS AU LOGEMENT

#### URGENCE

##### Activation du dispositif

- [SIAO urgence](#)

Hébergement ou logement d'urgence - 115



##### Activation des autres dispositifs pour accéder à un logement autonome

#### NON URGENCE

##### Possible sans accompagnement

- Demande et actualisation de [logement social](#) autonome
- Fonds de Solidarité Logement : [FSL](#)

ET  
OU

- Recherche de logement dans le parc privé
- [Contingent préfectoral](#) (si public prioritaire)

##### Conditionné à un accompagnement

- [SIAO Insertion](#)  
Centre d'hébergement et de réinsertion sociale, pension de famille, hébergement spécifique pour les demandeurs d'asile et réfugiés, intermédiation locative (IML), sous-location FSL de Nantes métropole...
- Sous-location FSL du Département

##### Si les démarches réalisées n'ont pas abouti

- [DALO - DAHO](#)

### MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

#### PRÉVENTION DE L'EXPULSION

- Commission de Coordination des Actions pour la Prévention des Expulsions : [CCAPEX](#)
- Fonds de Solidarité Logement : [FSL](#)

#### LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE ET LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE









- [Aides et mesures activables](#) : aide d'État, chèque énergie, aides énergie FSL, le service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie...

#### MUTATIONS INTER-BAILLEURS

- Territoire [Nantes Métropole](#)
- Territoire [Cap Atlantique](#)
- Territoire [Carene](#)



# Les dispositifs activables

 L'accès au logement social	12
 Le contingent préfectoral	17
 Le Fonds Solidarité Logement (FSL)	25
 Le Droit au Logement et à l'Hébergement Opposable (DALO et DAHO)	28
 La prévention des expulsions locatives	37
 Le Service Intégré Accueil Orientation (SIAO)	47
 La lutte contre la précarité énergétique	60
 La mutation inter-bailleurs	65

# L'accès au logement social

CONDITIONS D'ACCÈS

13

FAIRE UNE DEMANDE

14

ACTUALISER LA DEMANDE

15

MODE D'ATTRIBUTION

16

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

16



# Conditions d'accès

**Peuvent bénéficier de logements locatifs HLM, les personnes physiques de nationalité française ou de nationalité étrangère (lorsqu'elles sont titulaires d'un titre de séjour régulier) à condition que leurs ressources n'excèdent pas certains plafonds réglementaires.**

- ☐ Être majeur.
- ☐ Pouvoir justifier de son identité et de la régularité du séjour pour les personnes étrangères.
- ☐ Pouvoir justifier d'un revenu fiscal de référence de toutes les personnes appelées à vivre dans le logement (année N-2, sauf pour les réfugiés).
- ☐ Disposer d'un revenu fiscal de référence inférieur aux plafonds d'accès au logement social actualisés chaque année.
- ☐ Pour les personnes en cours de divorce ou séparation : copie de l'acte de saisine du juge aux affaires familiales (loi du 27/03/2014), jugement de divorce ou ordonnance de sur mesures provisoires, attestation de l'avocat indiquant la mention « procédure de divorce extra-judiciaire par consentement mutuel », attestation de dépôt de la convention de divorce au rang des minutes du notaires (ces 2 documents concernant les divorces par consentement mutuel), ou déclaration rupture de pacte civil de solidarité (PACS), ou prononcé de mesure d'urgence par le juge ou autorisation de résidence séparée. En cas de violences familiales, prononcé de mesure urgente ordonnée par le juge ou récépissé de dépôt de plainte.

# Faire une demande

La demande de logement social peut être réalisée de trois façons :

1

Directement auprès d'un organisme HLM, de la Maison de l'Habitant-ADIL  
12 rue Président Herriot  
44000 Nantes  
Tél. 02 40 89 94 50  
ou des lieux d'enregistrement présents sur les territoires.

2

En téléchargeant le dossier de demande de logement social à l'adresse suivante <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R149> et en le déposant ensuite auprès des mêmes organismes.

3

En effectuant une saisie en ligne sur le site [www.demandelogement44.fr](http://www.demandelogement44.fr)



Consulter le formulaire de « demande de logement social »

### À NOTER

Pour l'attribution des logements, les commissions d'attribution des organismes HLM tiennent compte de la composition, du niveau des ressources et des conditions de logement actuelles du ménage, de l'éloignement des lieux de travail et de la proximité des équipements répondant aux besoins des demandeurs-ses. **Cependant, pour pouvoir obtenir plus rapidement une proposition de logement, les demandeurs-ses sont invité-e-s à élargir au maximum le champ géographique de leur recherche.**

Tout-e travailleur-euse social-e peut avoir accès au fichier de la demande locative sociale avec l'accord du ménage, à la condition de disposer de l'identifiant et du mot de passe du-de la demandeur-se. Ces éléments sont notés sur le courrier de récépissé de demande que reçoit le

ménage. **Cette demande peut donc être consultée et mise à jour dès changement de situation familiale ou de ressources.**

Lors du bilan avec la personne, il est possible de consulter le site [Imhoweb](http://Imhoweb) pour s'assurer auprès d'elle que sa demande de logement social est active. En cas de perte des identifiants, il faut se rapprocher de l'Agence départementale d'information sur le logement (ADIL) ou de la Maison de l'Habitant (même établissement répondant aux mêmes coordonnées téléphoniques).



**Un accueil téléphonique commun à tous les bailleurs sociaux a été mis en place à l'attention des ménages au 02 40 89 94 50 afin de déposer ou renouveler une demande de logement social.**

## Actualiser la demande

**La demande de logement social doit être renouvelée tous les ans. En effet, la durée d'inscription sur le fichier est limitée à 12 mois. L'accusé de réception de l'inscription précise la durée de validité de la demande et rappelle la nécessité de l'actualiser tous les ans.**

L'avis d'imposition ou de non-imposition de chaque personne majeure composant le foyer doit également être mis en ligne chaque année et le revenu fiscal de référence de l'année N-2 doit être renseigné.

**Si les personnes ne renouvellent pas leur inscription à la date butoir, elles perdent l'antériorité de leur demande. L'absence de renouvellement ou de mise à jour de la demande peut également constituer un motif de rejet ou d'ajournement d'autres démarches** (par exemple : recours DALO). Il est donc important de sensibiliser les personnes à la nécessité d'actualiser leur demande chaque année.

## Mode d'attribution

**L'attribution d'un logement à un-e demandeur-se s'effectue au sein d'une Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL).** Composée de

représentants du bailleur (y compris un représentant de ses locataires), un représentant de la mairie où se trouve le logement et un représentant de l'État, la commission se réunit à intervalles réguliers et examine trois dossiers de candidat-e-s répondant aux critères pour chaque logement disponible. Le préfet est informé de la tenue de la CALEOL et peut y participer à sa demande.

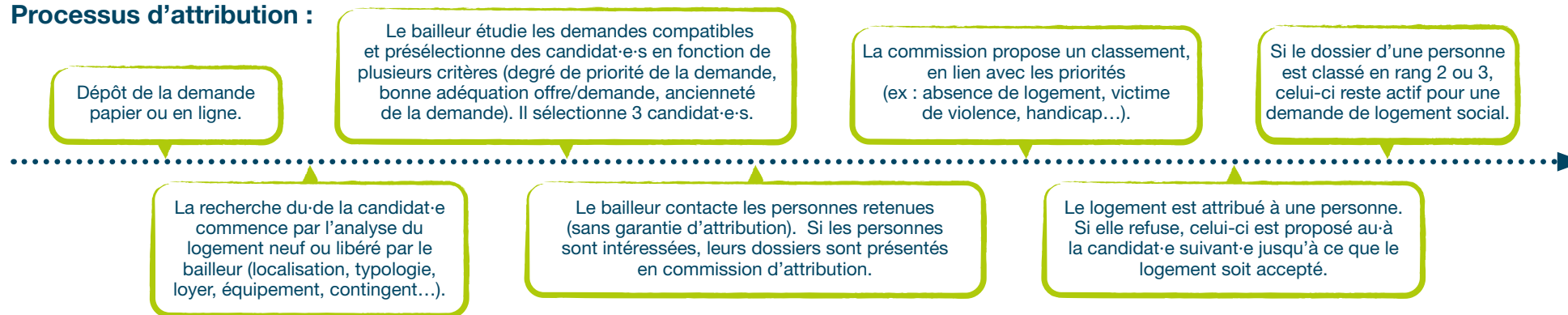
En fonction des financements qui sont apportés (fourniture du terrain, subventions, garanties d'emprunt...), les financeurs (État, collectivités, Action logement) disposent de quotas de logements réservés.

Ces financeurs sont appelés réservataires et disposent d'un contingent.

Ces réservataires peuvent ainsi proposer des candidat-e-s dont ils ont connaissance en vue d'une attribution prioritaire en fonction de leur situation familiale, de leurs revenus et de leur état de précarité.

L'État, sur le **contingent préfectoral**, peut proposer des candidat-e-s qui répondent aux critères des ménages prioritaires. Ces ménages prioritaires sont les personnes mal logées, défavorisées ou rencontrant des difficultés particulières de logement, par exemple les personnes reconnues prioritaires au titre du droit au logement, les personnes victimes de violences conjugales, les personnes handicapées, hébergées ou logées temporairement, les personnes vivant dans des logements insalubres ou menacés d'expulsion...

### Processus d'attribution :



## Références juridiques

Arrêté du 22 décembre 2020 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social.





# Le contingent préfectoral

CADRE DU DISPOSITIF

18

CONDITIONS D'ACCÈS

19

RÔLE DU·DE LA TRAVAILLEUR·SE SOCIAL·E

22

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

24



# Cadre du dispositif

**Ce dispositif permet au Préfet de disposer, dans chaque département, de droits de réservation sur les logements sociaux à destination de bénéficiaires spécifiques (logement du contingent préfectoral). Il permet aussi d'identifier les publics prioritaires, que l'ensemble des réservataires doivent contribuer à reloger.**

En Loire-Atlantique, les modalités de gestion du contingent sont fixées par la convention-cadre 2018-2020 reconduite par avenant annuel depuis.



Consulter la « [convention cadre 2018-2020 sur les modalités de gestion du contingent prioritaire préfectoral en Loire-Atlantique](#) »

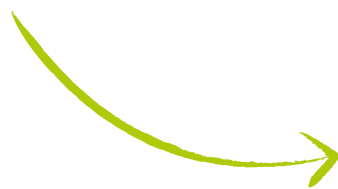
# Conditions d'accès

La convention-cadre (voir au-dessus) définit la liste des publics prioritaires, dont la définition est partagée avec l'ensemble des partenaires.

**Un service unique, la Direction Départementale en charge de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS) instruit les demandes d'inscription au contingent préfectoral pour l'ensemble du département.**

## IDENTIFICATION DES PUBLICS

Les publics sont identifiés selon quatre modalités :



**Signalement par un-e travailleur-euse social-e** auprès de la DDETS sur la base d'un rapport (obligatoire pour les réfugié-e-s, les sortant-e-s d'hébergement et les personnes victimes de violences conjugales).

**« Labellisation automatique » :**  
pour les personnes dépourvues de logement (camping, hôtel, sans-abri, chez un parent ou enfant, chez un particulier), en situation de handicap ou dont les ressources sont au niveau du 1<sup>er</sup> quartile.

**Demande par l'intéressé-e** via le **formulaire** accessible sur le **site** des services de l'État avec production de pièces justificatives, auprès de la DDETS.

**Signalement par les bailleurs sociaux** auprès de la DDETS.

Lorsque la demande de logement social est labellisée au titre des publics prioritaires, cette priorité est visible par l'ensemble des partenaires<sup>1</sup> ; il faut ensuite attendre les propositions qui seront faites par les bailleurs sociaux.

<sup>1</sup> L'accès au logement social des publics défavorisés est un objectif commun des différents réservataires (État, collectivités territoriales, Action Logement, bailleurs sociaux).

## Conditions d'accès (suite)

### CONDITIONS PRÉALABLES

- Avoir déposé une demande de logement social.
- Répondre aux conditions générales d'accès au logement social.
- Avoir un **revenu fiscal de référence (N-2)<sup>2</sup> ne dépassant pas 60% des plafonds HLM** (sauf cas particuliers dont CP – DALO, CP - victimes de violences conjugales, relogement des ménages contingentés au titre de l'insalubrité avec arrêté préfectoral, programmes fléchés personnes âgées).
- Justifier d'un critère de priorité.
- Ne pas demander exclusivement une maison.
- Élargir les choix des localités souhaitées (au minimum sur l'EPCI de la commune demandée en choix 1).

### INSCRIPTION

Plusieurs formulaires existent :

Un formulaire de saisine du contingent « standard », disponible sur le site des services de l'État.

Des formulaires spécifiques pour les personnes victimes de violence, les réfugié·e-s, les sortant·e-s d'hébergement (accessibles sur Planet Action Sociale).

Une notice spécifique « sortants d'hébergement » et « réfugiés ».

**Pour être inscrit sur le contingent préfectoral il convient, sauf exception, d'être prêt à accepter une offre de logement, dès lors qu'elle est adaptée aux besoins, même si la localisation<sup>3</sup> ou la typologie ne répond pas aux préférences indiquées dans la demande. En effet, le refus d'une offre de logement peut entraîner la radiation du contingent préfectoral.**

<sup>2</sup> Pour les réfugiés, il n'est pas attendu de revenu fiscal de référence en N-2.

<sup>3</sup> La demande de logement social doit porter au minimum sur la totalité du territoire de l'EPCI de la commune demandée (choix 1) pour bénéficier du contingent préfectoral. Tout refus de logement non justifié entraînera le retrait du bénéfice du DALO ou du contingent préfectoral.

### Conditions d'accès (suite)

#### PLUSIEURS LIBELLÉS SONT ÉTABLIS DANS L'OBJECTIF DE CATÉGORISER LES MÉNAGES ET DE DÉFINIR L'URGENCE DE LA SITUATION :

- Personnes reconnues au titre du DALO.
- Victimes de violences conjugales.
- Sortant-e-s d'hébergement.
- Bénéficiaires de la protection internationale (débutant leur parcours locatif en France).

**+** prioritaires

- Ménages dépourvus de logement (qui ne bénéficient pas d'une inscription automatique<sup>4</sup> dans le fichier commun de la demande locative sociale), notamment les sortant-e-s de détention et d'appartements de coordination thérapeutique (sous réserve d'une évaluation sociale de moins de 2 ans).
- Ménages menacés d'expulsion (avec apurement de dette ou recommandation CCAPEX).
- Ménages ayant reçu un congé légal.
- Propriétaires en difficulté.

- Personnes vivant dans des locaux impropres à l'habitation / logements insalubres.
- Personnes occupant un logement indécent, avec enfant mineur ou personne handicapée dans la composition familiale.
- Ménages occupant un habitat inadapté à l'âge ou à la santé.
- Situations relevant du FSL (relogement économique).
- Ménages en surendettement.
- Taux d'effort excessif.
- Suroccupation.
- Reprise d'emploi après chômage longue durée.
- Renouvellement urbain.
- Ménages présentant un handicap.
- Ménages se déclarant dépourvus de logement.
- Demandeurs-se les plus pauvres (ressources inférieures au premier quartile, pour les EPCI concernés).

### ATTRIBUTION

La commission d'attribution de chaque organisme HLM reste compétente pour décider de l'attribution des logements.

À noter que l'attribution des logements locatifs sociaux doit aussi prendre en compte la diversité des publics éligibles au parc social au niveau local. Elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs-ses et la mixité sociale des villes et des quartiers.

<sup>4</sup> Le code automatique «dépourvu de logement» se déclenche sur la base du statut d'occupation déclaré, et du revenu fiscal de référence < 60 % des plafonds. Quand un ménage dépasse 60 % des plafonds en année N-2 mais connaît une baisse de ressources qui peut l'amener à passer sous ce plafond, la DDETS peut réclamer des justificatifs de ressources sur 12 mois et recalculer le revenu fiscal de référence, avec application de -10 % d'abattement ; si le revenu fiscal de référence recalculé est inférieur à 60 % des plafonds le ménage relèvera de cette catégorie.

# Rôle du·de la travailleur·se social·e

La saisine du contingent préfectoral devra toujours être privilégiée et être réalisée en amont de la constitution d'un recours [DALO](#). En effet, les motifs de saisine du DALO sont déjà pris en compte dans le contingent préfectoral, sauf le délai anormalement long. Le·la travailleur·se social·e doit dès lors aider la personne à privilégier le contingent préfectoral par rapport au DALO sauf dans les situations pour lesquelles la personne cumule l'un des critères énoncés ci-dessus avec un délai anormalement long.

## AU MOMENT DE LA DEMANDE

Le·la travailleur·euse social·e s'assure que le ménage répond à l'une des catégories de priorités du contingent préfectoral, il·elle peut lui proposer de solliciter son inscription et l'argumenter par une note sociale si cette démarche a du sens dans l'accompagnement social déjà mis en place.

**Pour les personnes victimes de violences conjugales, une note sociale doit être systématiquement établie**, que la famille soit connue ou non, accompagnée ou non (fiche de saisine ad hoc). Seul le récépissé du dépôt de plainte est nécessaire à l'appui de la demande, en application du code de la construction et de l'habitation, article L441-1.

**Une note sociale est également nécessaire pour les sortant·e-s d'hébergement et les réfugié·e-s.**

## Rôle du·de la travailleur·euse social·e (suite)

### ZOOM SUR LE CONTENU DE LA NOTE SOCIALE POUR LES SORTANT·E·S D'HÉBERGEMENT ET LES RÉFUGIÉ·E·S :

L'intervention demandée au·à la travailleur·euse social·e relève plus de la note que de l'évaluation sociale.

**La note rédigée par le·la travailleur·euse social·e comprend les éléments suivants :**

- identité du·de la demandeur·se ;
- n° demande de logement social, date d'obtention du statut ;
- situation familiale ;
- ressources et situation au regard de l'emploi ;
- date d'entrée dans la structure (le cas échéant) ;
- la situation précédant l'entrée en structure (dépourvu de logement...) ;
- maîtrise de la langue et capacité à réaliser les démarches administratives inhérentes au statut de locataire.

Pour les sortant·e·s d'hébergement, en complément de celle-ci, l'aptitude du ménage à accéder à un logement autonome est évaluée par le responsable de résidence dans son rapport sur le paiement des loyers, la tenue du logement et le respect du règlement intérieur.

Les notes sociales adressées à la DDETS doivent être visées par le responsable d'EDS.



### Cas particuliers pour les sortant·e·s de résidence sociale ADOMA :

#### ✘ Si la personne n'est pas réfugiée :

Il n'est pas nécessaire de rédiger une note sociale : l'évaluation produite par le responsable de résidence d'Adoma suffit.  
Les travailleurs·euses sociaux·les des EDS, de l'unité RSA ou des opérateurs RSA n'ont pas obligatoirement à être sollicité·e·s pour une note sociale, cette dérogation étant validée par la DDETS.

#### ✘ Si la personne est réfugiée ou a le statut de protection subsidiaire :

Une note sociale doit être rédigée par un·e travailleur·euse social·e dans le formulaire spécifique (en plus de l'évaluation produite par le responsable de résidence d'Adoma).

- Si la personne est suivie en EDS ou par l'unité RSA : le/la travailleur·euse social·e rédige la note sociale.
- Si la personne est suivie par un opérateur conventionné pour le suivi des allocataires du RSA isolés : l'opérateur rédige la note sociale.
- Si la personne n'a pas d'accompagnement social : la note est rédigée par un·e travailleur·euse social·e d'EDS. Le responsable de résidence envoie un mail sur la boîte morale de l'EDS pour l'informer de l'orientation de la personne. Pour les cas complexes, une tripartie avec le responsable de résidence d'ADOMA peut être organisée.

# Rôle du·de la travailleur·se social·e (suite)

## LORS DE L'INSTRUCTION DES DOSSIERS

Le·la travailleur·euse social·e s'assure que le ménage répond à l'une des catégories de priorité.

La DDETS peut être amenée à solliciter des informations complémentaires auprès du·de la travailleur·euse social·e du Département ou des opérateurs conventionnés.

### CAS DE FIGURE 1

La personne fait sa demande seule, le·la travailleur·euse social·e n'apporte pas d'informations complémentaires.

### CAS DE FIGURE 2

La personne est accompagnée par le·la travailleur·euse social·e et le contingent est une solution adaptée à la situation, le·la travailleur·euse social·e peut rédiger une note sociale pour définir le critère de priorité du contingent. Les pièces justifiant de la demande d'inscription au contingent devront être transmises à l'appui de la note sociale (exemple : congé pour vente...)

### CAS DE FIGURE 3

Contingemment suite à une demande de **FSL** (aide au résiduel) : le·la travailleur·euse social·e n'a pas d'évaluation supplémentaire à faire puisqu'elle figure déjà sur l'imprimé FSL. Le·la travailleur·euse social·e doit simplement cocher la case « demande de contingent préfectoral » dans le formulaire FSL.

### CAS DE FIGURE 4

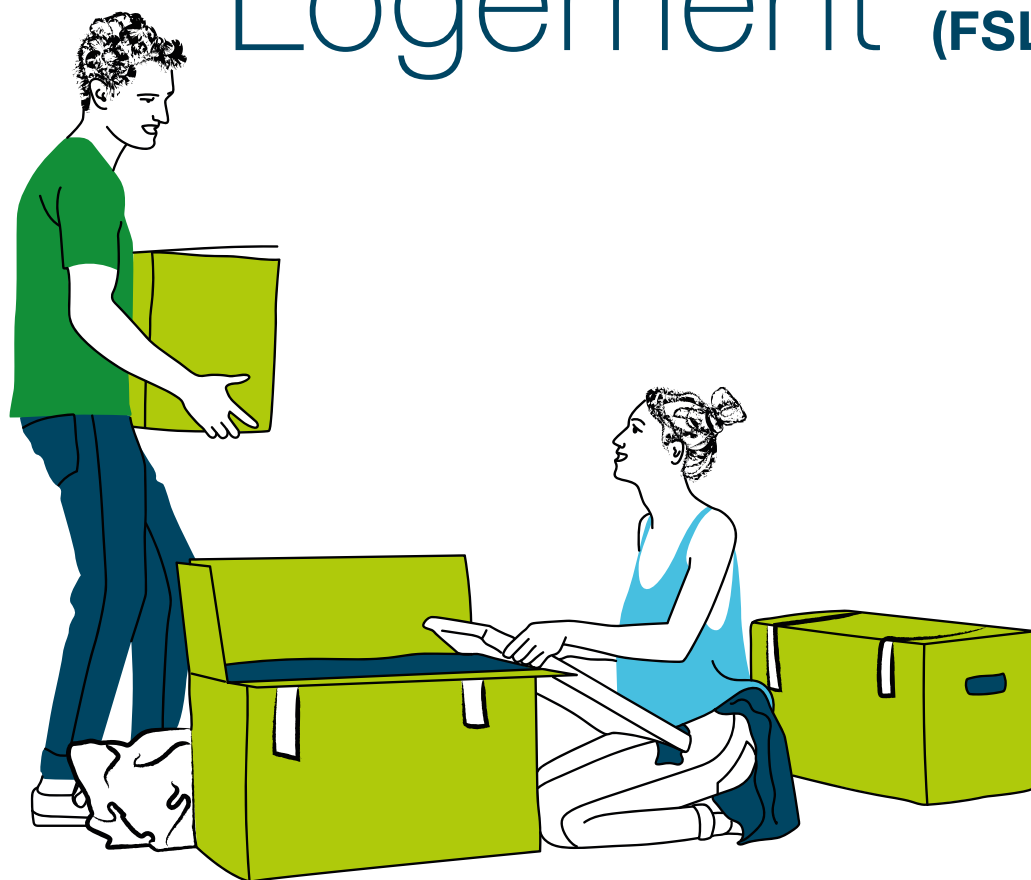
Pour les personnes hébergées en **CHRS, en IML, en CADA et autres structures d'hébergement avec accompagnement social**, c'est la structure qui fait la demande de contingent.

## Références juridiques

Article L 441, L 441-1, L 441-1-1 et L 441-1-2 et R 441-5 du code de la construction et de l'habitation.



# Le Fonds Solidarité Logement (FSL)



CADRE DU DISPOSITIF

26

AIDES ET MESURES ACTIVABLES

27

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

27

## Cadre du dispositif

Chaque département dispose d'un Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). En Loire-Atlantique, celui-ci est articulé, comme suit, depuis 2017 :

- **Le FSL de Nantes Métropole** qui s'adresse aux ménages qui accèdent à un logement ou habitent dans l'une des 24 communes du territoire métropolitain.
- **Le FSL départemental** qui s'adresse aux ménages qui accèdent à un logement ou habitent sur le département, hors Nantes Métropole.



**Le fonds de solidarité accorde, dans les conditions définies par son règlement intérieur, des aides financières sous forme de subventions.** Ces dernières sont destinées à des personnes remplissant des conditions de ressources et qui entrent dans un logement locatif ou qui, étant locataires, sous-locataires ou colocataires d'un logement décent, salubre, potentiellement éligible à une ouverture de droits aux allocations logement, se trouvent dans l'impossibilité d'assumer leurs obligations relatives au paiement du loyer, des charges ou du paiement des fournitures d'eau et d'énergie. Certaines aides s'adressent également à des personnes propriétaires occupantes.

**Le fonds de solidarité prend en charge également des mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL) lorsqu'elles sont nécessaires à l'installation ou au maintien dans un logement des personnes et des familles bénéficiant du plan départemental qu'elles soient locataires, sous-locataires, propriétaires de leur logement. Nantes Métropole et le Département ont conclu des conventions avec différentes associations afin de mettre en œuvre ces mesures.**

Les règlements intérieurs des deux FSL définissent les différentes aides et mesures et les conditions d'octroi de ces dernières. Ils définissent également les modalités de fonctionnement et de gestion du fonds. De nombreux partenaires contribuent aux budgets des deux FSL : la Caisse d'allocations familiales (CAF), la Mutualité sociale agricole (MSA), des bailleurs sociaux, des communes, des établissements publics de coopération communale (EPCI), des fournisseurs d'énergie ou d'eau...

## Aides et mesures activables

### LES AIDES À L'ACCÈS

Le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) peut aider à accéder à un logement, notamment en finançant certains frais (dépôt de garantie, premier mois de loyer, frais d'agence etc.).

- **Ces aides sont forfaitisées et peuvent être sollicitées directement par les ménages.**

### LES AIDES AU MAINTIEN

Le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) peut aider à rester dans un logement, en finançant une partie d'un loyer ou d'un impayé (les charges de copropriété peuvent être pris en charge par le FSL de Nantes Métropole).

- **Ces aides ne peuvent être sollicitées que par l'intermédiaire d'un-e assistant-e social-e.**

### LES AIDES ÉNERGIE / EAU

Le Fonds de solidarité pour le logement (FSL) peut allouer des aides financières pour financer des impayés de factures d'énergie et/ou d'eau.

- **Ces aides sont forfaitisées et peuvent être sollicitées directement par les ménages, sans condition pour le FSL départemental, et si l'impayé est inférieur à 500€ pour le FSL métropolitain.**

## Références juridiques

- Articles 6, 6-1, 6-2, 6-3, 6-4 et 7 de la Loi Besson I (31 mai 1990) : mise en œuvre du droit au logement et du FSL.
- Loi NOTRe, du 7 août 2015, portant la nouvelle organisation territoriale de la République.

### LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉES AU LOGEMENT (ASLL)

- **Pour le FSL Nantes Métropole** : mesures sous-location accès et maintien.
- **Toutes les demandes concernant ces mesures à destination des habitant-e-s de la métropole nantaise doivent être déposées sur la plateforme [SI-SIAO](#).**
- **Pour le FSL départemental** : mesures sous-location, urgence et classique.
- **Ces mesures ne peuvent être sollicitées que par l'intermédiaire d'un-e assistant-e social-e.**



Retrouvez toutes les informations détaillées dans les règlements intérieurs des FSL de Nantes Métropole et du Département, ainsi que dans les fiches techniques de ces dispositifs aux liens suivants :

- **Pour le FSL de Nantes Métropole** : <https://fslnmpartenaires-drive.mycozy.cloud/public?sharecode=uVW40AEJvymT#/folder/9fea40a03a5eb2ea6fda0431580ff70c>
- **Pour le FSL départemental** : [https://www.loire-atlantique.fr/44/habitat-logement/les-differentes-aides-du-fonds-de-solidarite-pour-le-logement-fsl/c\\_1419853](https://www.loire-atlantique.fr/44/habitat-logement/les-differentes-aides-du-fonds-de-solidarite-pour-le-logement-fsl/c_1419853)



# Le Droit au Logement et à l'Hébergement Opposable

**(DALO et DAHO)**

<b>CADRE DU DISPOSITIF</b>	29
<b>LA COMMISSION DE MÉDIATION (COMED)</b>	29
<b>FOCUS SUR LE DALO</b>	30
Conditions de recours Références juridiques	
<b>FOCUS SUR LE DAHO</b>	32
Conditions de recours Rôle du SIAO	
<b>RÔLE DES SERVICES SOCIAUX</b>	34
<b>RÔLE DU·DE LA TRAVAILLEUR·SE SOCIAL·E</b>	35



## Cadre du dispositif

L'objectif est de garantir le droit au logement aux personnes résidant sur le territoire français de façon régulière et permanente et qui ne sont pas en mesure d'accéder par leurs propres moyens à un logement décent.

**Ce n'est pas un dispositif d'accès au logement ou à l'hébergement. C'est un recours lorsque les dispositifs de droit commun n'ont pas abouti.**

## La commission de médiation (COMED)

La commission de médiation se réunit une fois par mois. Son siège et son secrétariat relèvent de la DDETS et sa composition est précisée par arrêté préfectoral :



La commission rend des décisions qui peuvent être favorables, défavorables, ou de requalification de logement vers de l'hébergement si besoin.

### ✘ La commission peut :

- prescrire une mesure d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) ou un bail glissant, ou un diagnostic pouvant déboucher sur l'AVDL/bail glissant ou un accès direct au logement ;
- requalifier la demande en hébergement, dispositifs relevant du [SIAO](#) ou via le dispositif de sous-location FSL. Désignation de l'opérateur par l'unité FSL.

### ✘ Deux instances ont pour mission de gérer les suites favorables :

- **une commission inter bailleurs**, pilotée par la DDETS, pour les attributions de logements dans un délai de 6 mois ;
- **la commission partenariale d'orientation (CPO) du SIAO insertion** qui gère le [DAHO](#) pour faire des offres d'hébergement (CHRS dans un délai de 6 semaines, logement de transition - résidence sociale, intermédiation locative, maisons relais - dans un délai de 3 mois).

### ✘ Comment saisir la commission de médiation ?

- [Formulaire](#) et [notice](#) pour le [DALO](#)
- [Formulaire](#) et [notice](#) pour le [DAHO](#)

## Focus sur le DALO

### CONDITIONS DE RECOURS

Le recours DALO est un recours amiable. Il est le dernier recours des personnes n'ayant pas pu trouver une solution par elles-mêmes ou grâce aux dispositifs de droit commun. Le recours doit avoir été précédé de démarches préalables non abouties.

**La saisine du contingent préfectoral devra toujours être privilégiée et être réalisée en amont de la constitution d'un recours DALO.**

On constate que la doctrine<sup>5</sup> de la COMED tend à donner un accord favorable à condition qu'un contingent préfectoral réfugié/sortant d'hébergement soit supérieur à 18 mois. Au regard des délais d'instruction qui accusent plusieurs mois de retard, il est néanmoins possible d'anticiper le dépôt d'un dossier DALO.

### ✘ Deux critères de recours

**La commission de médiation peut être saisie par toute personne qui, satisfaisant aux conditions réglementaires d'accès à un logement locatif social, n'a reçu aucune proposition adaptée en réponse à sa demande de logement dans un délai fixé en application de l'article L 441-1-4 du code de la construction et de l'habitation.** Pour la Loire-Atlantique, depuis 2022, les délais ont été allongés en ne différenciant plus que deux territoires dans le département au regard de la tension locative : délai de 36 mois pour Nantes Métropole et de 32 mois pour le reste du département.

En ce qui concerne le seul critère du délai anormalement long, la commission étudie la situation (personnelle, locative) du requérant et détermine si cette situation peut être qualifiée de prioritaire et urgente.

### ET / OU

**La commission de médiation peut être saisie sans condition de délai lorsque le-la demandeur-se, de bonne foi<sup>6</sup>, est dans l'une des situations suivantes :**

- dépourvu de logement et hébergé chez un tiers ou non ;
- menacé d'expulsion, sans relogement ;
- hébergé de façon continue dans une structure d'hébergement depuis plus de 6 mois ou dans un logement de transition depuis plus de 18 mois ;
- dans un logement présentant un caractère insalubre ou dangereux ;
- dans un logement indécent et avec présence d'une personne handicapée ou mineure au domicile ;
- dans un logement suroccupé et avec présence d'une personne handicapée ou d'un mineur au domicile ;
- dans un logement inadapté au handicap.

Sur les critères ne nécessitant pas de conditions de délai, des justificatifs doivent être produits.

Pour les situations d'insalubrité ou d'indécence, être conformes à l'article L 441-2-3 du code de la Construction et de l'habitation. Le caractère **prioritaire et urgent** de la demande est également étudié par la commission.

<sup>5</sup> Il faut ici dissocier les délais légaux et les délais de doctrine qui sont mis en œuvre par la commission de médiation au regard de la tension du marché du logement.

<sup>6</sup> La notion de « bonne foi » est par nature une notion subjective, c'est-à-dire qu'elle ne relève pas d'un principe théorique applicable à toutes les situations, mais qu'elle suppose fondamentalement une analyse au cas par cas. La bonne foi est toujours présumée et c'est à celui qui oppose la mauvaise foi de l'établir. La commission doit s'attacher à la situation actuelle des requérants, un acte passé susceptible de relever de la mauvaise foi ne suffisant pas pour écarter le recours

## Focus sur le DALO (suite)

### ★ Deux critères de recours (suite)



Afin de diminuer les délais d'instruction des recours DALO, la DDETS de Loire-Atlantique externalise temporairement une partie de l'instruction des recours DALO en 2023. Le partenaire retenu est Docaposte qui peut solliciter des informations via cette adresse mail : [dalo.44@docaposte.fr](mailto:dalo.44@docaposte.fr).

Par ailleurs, l'instruction habituelle et le secrétariat de la Comed se poursuivent en DDETS 44 par les instructeurs de l'unité DALO : [ddets-commission-mediation@loire-atlantique.gouv.fr](mailto:ddets-commission-mediation@loire-atlantique.gouv.fr)

### ★ Le recours gracieux auprès de la commission de médiation

Tout requérant qui n'a pas obtenu de décision favorable à son recours peut présenter un recours gracieux auprès de la commission de médiation dans un délai de 2 mois suivant la notification de la décision.

### ★ Les recours contentieux auprès du tribunal administratif

Un recours pour excès de pouvoir contre la décision de la commission est possible si le requérant n'a pas eu de décision favorable après son recours gracieux dans les 2 mois.

Un recours pour absence de proposition dans les délais est possible si, malgré la décision positive de la commission, le demandeur-se n'a pas eu de propositions de la part des bailleurs dans un délai de 6 mois après la date de la commission.

### ★ Exemples de motifs d'irrecevabilité

Les personnes toujours titulaires de leur bail et sans risque d'expulsion mais ayant besoin d'un logement plus adapté à leur situation, doivent privilégier les dispositifs de [mutation](#) dans le parc social.

Lorsque la personne est hébergée dans une structure d'hébergement depuis moins de 6 mois ou dans un dispositif de logement temporaire (IML – sous-location – résidences sociales) depuis moins de 18 mois, le recours logement DALO n'est pas recevable. La saisine du [contingent préfectoral](#) est à privilégier au préalable.

La doctrine de la Comed considère qu'une demande de recours DALO ne peut être déposée que 6 mois minimum après le dépôt d'une demande de logement social : délai minimum pour qu'une proposition de logement puisse éventuellement être faite par un bailleur au ménage.

Pour rappel, pour être éligible au DALO, il faut remplir les conditions d'accès au [logement social](#).

### RÉFÉRENCES JURIDIQUES

- Loi du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable ;
- Loi du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion ;
- Loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové ;
- Décret du 28 novembre 2007 relatif à l'attribution de logements locatifs sociaux, au droit au logement opposable et modifiant le code de la construction et de l'habitation ;
- Décret du 22 avril 2010 relatif au droit au logement opposable ;
- Décret du 11 février 2014 relatif au droit au logement opposable.

## Focus sur le DAHO

### CONDITIONS DE RECOURS

La loi du 5 mars 2007 ouvre aux personnes qui sollicitent l'accueil dans une structure d'hébergement, des recours semblables à ceux dont disposent les demandeurs-ses de logement. Toute personne qui demande à être accueillie dans une structure d'hébergement, un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, peut, si elle n'a pas reçu de réponse adaptée à sa demande, saisir la commission de médiation, constituée dans chaque département depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

#### ✦ Critère de recours

**Avoir effectué des démarches** auprès des dispositifs d'hébergement type [SIAO](#) et/ou logements de transition (résidences sociales, intermédiation locative, etc.) et/ou logement foyer et/ou résidence hôtelière à vocation sociale et/ou des associations conventionnées par le conseil départemental pour de la sous-location, et ne pas être parvenu à accéder à un hébergement décent par ses propres moyens.

**Le recours DAHO est un recours amiable. Il est le dernier recours des personnes n'ayant pas pu trouver une solution d'hébergement par elles-mêmes ou grâce aux dispositifs de droits commun.**

**Le recours doit avoir été précédé de démarches préalables non abouties.**

#### ✦ Procédure de recours

**La commission de médiation** doit prendre sa décision sur le recours dans un délai de 6 semaines à compter de la date de l'accusé de réception. Les dossiers favorables sont ensuite présentés **en commission partenariale d'orientation (CPO) gérée par le SIAO (voir ci-après)** pour désigner la structure d'accueil correspondant aux besoins du de la demandeur-se.

En fonction de la structure désignée, le délai d'accueil dans la structure est de :

- 6 semaines pour les structures d'hébergement ;
- 3 mois pour les logements de transition, logements foyers et résidences hôtelières à vocation sociale.

**Passé ce délai, le-la demandeur-se peut formuler un recours auprès du tribunal administratif dans les mêmes conditions que le recours DALO.**



## Focus sur le DAHO (suite)

### RÔLE DU SIAO

Le SIAO participe à la mise en œuvre des décisions prises par la commission de médiation dans le cadre du Droit à l'Hébergement Opposable (DAHO). Le DAHO est le recours en cas d'absence de réponse favorable via le SIAO dans un délai raisonnable.

**Le préfet désigne chaque demandeur-se au [SIAO](#)** aux fins de l'orienter vers une structure d'hébergement ou un logement de transition adapté à ses besoins dans un délai de 6 semaines pour un CHRS et 3 mois pour un logement de transition (Résidence sociale, maison relais, IML, sous-location ...). En cas d'absence d'accueil dans le délai fixé, le préfet peut désigner le-la demandeur-se à un organisme aux fins de l'héberger.

*Rappel : le recours DAHO n'est recevable que si le ménage effectue, au préalable, des démarches vers des structures d'hébergement, saisine et réponse du SIAO.*

**Réunion mensuelle de la commission partenariale d'orientation** qui étudie les recours favorables DAHO et oriente les personnes vers les offres disponibles et adaptées à leurs besoins en respectant la décision de la commission de médiation sur le type de prise en charge (CHRS ou logement de transition).

**En ce qui concerne les orientations en sous-location, deux dispositifs peuvent être sollicités : l'intermédiation locative (IML) ou le dispositif [FSL](#) (sous-location bail glissant).**

- Pour l'[IML](#), l'association Trajet désigne parmi les associations adhérentes à la plate-forme IML celle qui sera en charge de l'accompagnement lié au logement.
- Le service FSL du conseil départemental oriente vers l'association qui pourra accueillir le ménage, selon les règles et procédures en vigueur.

**Le secrétariat de la commission de médiation (et non le SIAO), en charge du suivi de la mise en œuvre des décisions**, transmet au ménage la décision. La décision DAHO est un critère de priorité d'accès à une place adaptée à ses besoins qui se libère. Le refus d'accueil dans une structure d'hébergement ou de logement de transition devra être motivé et le SIAO44 transmet l'information au secrétariat de la commission de médiation pour décision de maintien ou non du DAHO (avec requalification possible).

Dans tous les cas, le préfet reste garant du respect de la mise en œuvre de la décision DAHO et pourra in fine procéder à l'attribution d'une place.



## Rôle des services sociaux

### VIS-À-VIS DU·DE LA DEMANDEUR·SE LORS DU RECOURS AMIABLE

Les services sociaux peuvent assister - aide au remplissage et non présence à la commission – le-la demandeur·se lorsqu'il forme un recours amiable devant la Commission de médiation (*Article L 441-2-3 du Code de la Construction et de l'Habitation, modifié par l'article 75 de la loi MOLLE*).

### VIS-À-VIS DE LA COMMISSION DE MÉDIATION

- Les « **services sociaux** qui sont en contact avec le-la demandeur·se et les instances du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées ayant eu à connaître de sa situation (**transmettent à la commission**) **toutes informations utiles** sur ses besoins et ses capacités et sur les obstacles à son accès à un logement décent et indépendant ou à son maintien dans un tel logement » (*Article L 441-2-3 du Code de la Construction et de l'Habitation, modifié par l'article 75 de la loi MOLLE*).
- « Par dérogation aux dispositions du même article 226-13, **les professionnels de l'action sociale et médico-sociale** définie à l'article L. 116-1 du code de l'action sociale et des familles **fournissent aux services chargés de l'instruction des recours amiables mentionnés ci-dessus les informations confidentielles dont ils disposent** et qui sont strictement nécessaires à l'évaluation de la situation du requérant au regard des difficultés particulières mentionnées au II de l'article L. 301-1 du présent code et à la détermination des caractéristiques du logement répondant à ses besoins et à ses capacités. » (*Article L 441-2-3 du Code de la Construction et de l'Habitation, modifié par l'article 75 de la loi MOLLE*).

- « Lorsque la commission de médiation est saisie [...] d'un recours au motif du caractère impropre à l'habitation, insalubre, dangereux ou ne répondant pas aux caractéristiques de la décence des locaux occupés par le requérant, elle statue au vu **d'un rapport des services** mentionnés à l'article L. 1331-26 du code de la santé publique ou des opérateurs mandatés pour constater l'état des lieux. » (*Article L 441-2-3 du Code de la Construction et de l'Habitation, modifié par l'article 75 de la loi MOLLE*). La DDETS saisit les organismes chargés des diagnostics (ARS, services hygiène Ville, etc.).

### VIS-À-VIS DE LA DEMANDE DE RAPPORT SOCIAL PAR LE SECRÉTARIAT DE LA COMMISSION

« Pour les demandes dont elle est saisie, la commission confie au secrétariat le soin de faire appel, en tant que de besoin, aux services compétents de l'État, des collectivités territoriales ou à des personnes ou organismes pour faire les constatations sur place ou **l'analyse de la situation sociale du·de la demandeur·se nécessaires à l'instruction** » (*Code de la construction et de l'habitation - article R441-14*).

### VIS-À-VIS DU RECOURS CONTENTIEUX

« Le demandeur qui a été reconnu par la commission de médiation comme prioritaire et comme devant être logé d'urgence et qui n'a pas reçu, dans un délai fixé par décret, une offre de logement tenant compte de ses besoins et de ses capacités peut introduire un recours devant la juridiction administrative tendant à ce que soit ordonné son logement ou son relogement ». **Il peut être assisté par les services sociaux pour la rédaction de son recours afin d'en favoriser la recevabilité.** (*Article L 441-2-3-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, modifié par l'article 9 de la loi DALO et par l'article 76 de la loi MOLLE*).

## Rôle du·de la travailleur·se social·e

### AU MOMENT DE LA DEMANDE

#### CAS DE FIGURE 1

La personne fait sa demande seule.

#### CAS DE FIGURE 2

La personne est assistée dans sa demande par un·e travailleur·euse social·e pour le remplissage du formulaire de demande et la préparation de son dossier.

#### CAS DE FIGURE 3

La personne est accompagnée par le·la travailleur·euse social·e : il·elle participe à la rédaction, formule des préconisations (pouvant aller jusqu'à une mesure d'accompagnement logement) et donne un avis.

Le·la travailleur·euse social·e doit s'assurer que le dossier est bien actualisé et complet avant le passage en Comed (demande de logement social à jour notamment).

## Rôle du·de la travailleur·se social·e (suite)

### AU MOMENT DE L'INSTRUCTION

**Lors de l'instruction des dossiers, le secrétariat de la commission de médiation peut être amené à solliciter des informations complémentaires auprès des travailleurs-euses sociaux-les du Département si la personne a été accompagnée dans sa démarche.**

Les demandes qui sont faites auprès des travailleurs-euses sociaux-les sous forme d'évaluation sociale (évaluation de la capacité à habiter notamment) ne figurent pas dans les critères de dépôt d'un recours. En revanche, la Comed peut, le cas échéant, préconiser une mesure d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL)<sup>7</sup> pour sécuriser l'entrée dans le logement d'un ménage. Il s'agit donc pour les travailleurs-euses sociaux-les qui seraient sollicité·e·s de fournir des éléments d'analyse de la situation sociale, d'expliquer le parcours

résidentiel (par exemple comment la personne ou le ménage en est arrivé là) mais il ne s'agit pas de produire un rapport social sur l'évaluation de l'autonomie.

Concernant les informations demandées, le·la requérant·e est informé·e que les instructeurs·rices de la DDETS pourront contacter les professionnel·le·s de l'action sociale, la CAF, pour apprécier sa situation (cf. point 12 du CERFA pour lequel l'engagement du requérant/attestation sur l'honneur doit être signé du requérant obligatoirement sinon le recours est irrecevable).

**Pour les personnes relevant d'une mesure de protection**, la demande doit être formulée par l'association qui a mandat et les informations complémentaires sollicitées par la DDETS auprès de cette association ou du mandataire indépendant.



**Si la solution est adaptée à la situation, la sous-location peut être validée par la Comed. La personne se rapproche alors du·de la travailleur·euse social·e pour faire une demande ASLL qui doit être validée par l'unité FSL qui désignera l'opérateur.**

**Sur Nantes Métropole, la demande de mesure ASLL y compris de sous-location, est à effectuer (quel que soit l'organisme) sur la plateforme [SI-SIAO](#) et non plus directement auprès d'un des organismes.**

<sup>7</sup> Ce dispositif vise à proposer à des personnes en difficulté entrant dans un logement autonome un accompagnement personnalisé et de proximité, plus particulièrement pour les personnes sortant d'un dispositif d'hébergement et pour les personnes sortant de détention. L'accompagnement porte sur l'intégration dans le logement, l'inscription dans un quartier, l'aide à la gestion locative et la connaissance des droits et devoirs des locataires.

# La prévention des expulsions locatives

CADRE DU DISPOSITIF

38

LA COMMISSION DE COORDINATION  
DES ACTIONS POUR LA PRÉVENTION  
DES EXPULSIONS (CCAPEX)

39

LA PROCÉDURE D'EXPULSION LOCATIVE

41

RÔLE DU·DE LA TRAVAILLEUR·SE SOCIAL·E

45

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

46



## Cadre du dispositif

La prévention des expulsions locatives fait l'objet d'une charte : la Charte pour la prévention des expulsions locatives. Celle-ci s'inscrit parmi les orientations du Plan interministériel pour le Logement d'abord et la lutte contre le « sans-abrisme ». La réécriture de la précédente Charte (2013) a été inscrite dans le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) 2016/2020.

**Une nouvelle Charte a ainsi été signée en octobre 2019.**

Sous la responsabilité conjointe du préfet et du président du Conseil départemental, la Charte pour la prévention des expulsions comprend :

- des principes généraux rappelant le cadre stratégique départemental dans lequel s'inscrit cette Charte ;
- des objectifs quantitatifs et 3 objectifs qualitatifs :
  - **Inform**er de manière précoce les locataires et les bailleurs (privés en particulier) de la procédure et des dispositifs ;
  - **Prévenir l'impayé** en proposant un accompagnement suffisamment tôt en cas de difficultés, voire dès l'entrée dans le logement si nécessaire ;
  - **Développer** « une culture d'action commune » ;

- les engagements de chaque partenaire à chaque étape de la procédure des expulsions locatives ;
- le fonctionnement global de la prévention des expulsions sur le département : pilotage, animation et évaluation de la Charte.

Le Règlement Intérieur des Commissions de Coordination des Actions pour la Prévention des Expulsions (CCAPEX) est annexé à la Charte

**NB : la partie relative à la prévention des expulsions a été rédigée préalablement à la loi n°2023-668 du 27 juillet 2023 visant à protéger les logements contre l'occupation illicite. Une actualisation sera effectuée prochainement, une fois les décrets d'application finalisés.**

# La Commission de Coordination des Actions pour la Prévention des Expulsions (CCAPEX)

La Charte prévoit l'installation d'une CCAPEX par arrondissement, présidée conjointement par le préfet de la Loire-Atlantique et le président du Conseil Départemental de la Loire-Atlantique, ou leurs représentants.

La CCAPEX traite les **situations individuelles les plus complexes** qui nécessitent la concertation de tous les acteurs disposant de leviers d'action permettant d'envisager une issue.

Dans cette optique, la CCAPEX peut être saisie à tout moment de la procédure par un de ses membres, par le bailleur, par le-la locataire ou par toute institution ou personne y ayant intérêt ou vocation lorsqu'une coordination des actions partenariales est jugée nécessaire.

Pour éclairer ses prises de position, la CCAPEX s'appuie notamment sur le travail des services sociaux, des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) et des Espaces Départementaux de Solidarité (EDS), qui sont sollicités tout au long de la procédure d'expulsion.

## MISSIONS DE LA CCAPEX

**1. Formuler et adresser des avis et des recommandations** aux bailleurs et aux locataires, ainsi qu'à tout organisme susceptible de contribuer à la prévention des expulsions locatives (Commission DALO, organismes payeurs, FSL, Commission de surendettement, acteurs de l'accompagnement social ou médico-social, SIAO, autorités administratives compétentes en matière de protection juridique des majeurs ou des mineurs...).

**2. Orienter vers les dispositifs** d'apurement de la dette si les membres de la CCAPEX estiment que la situation du-de la locataire permet d'envisager cette option. Sinon, c'est une solution d'hébergement ou de relogement qui sera recherchée selon les capacités et besoins du ménage.

# La Commission de Coordination des Actions pour la Prévention des Expulsions (CCAPEX) (suite)

## COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DE LA CCAPEX

### ✦ Membres avec voix délibérative

- Le préfet de la Loire-Atlantique ou son représentant ;
- Le président du Conseil départemental de la Loire-Atlantique ou son représentant ;
- Le président de Nantes métropole ou son représentant ;
- Un représentant de chacun des EPCI ayant conclu une convention avec l'État (article L.301-5-1 CCH) ou à défaut un EPCI doté d'un PLH exécutoire ;
- La Directrice de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de Loire-Atlantique ou son représentant ;
- Le Directeur général de la Mutualité Sociale Agricole de Loire-Atlantique-Vendée ou son représentant.

### ✦ Membres avec voix consultative

- Les bailleurs ;
- La Banque de France ;
- Les huissiers ;
- Des associations de locataires ou encore des associations d'accompagnement des locataires.

Les maires ou leurs représentants peuvent participer aux séances lorsque la situation de l'un-e de leurs administré-e-s est examinée (article 8 du décret n°2015-1384 du 30 octobre 2015) ;

Une tierce personne dont l'audition ou l'expertise peut paraître utile à la bonne instruction des dossiers soumis à l'ordre du jour, peut être conviée.

Dans tous les cas, les participants aux séances de la CCAPEX sont tenus à une obligation de confidentialité au regard des informations portées à leur connaissance.

### ✦ La CCAPEX dispose d'un secrétariat chargé de :

- élaborer le calendrier annuel des séances de la commission (au moins une réunion par trimestre) ;
- recevoir les saisines et établir l'ordre du jour de chaque séance ;
- convoquer les membres par voie électronique en transmettant l'ordre du jour et les fiches synthèses des cas étudiés ;
- rédiger et adresser le compte-rendu des séances aux membres, puis de veiller au suivi des avis et recommandations.



# La procédure d'expulsion locative

## VISION SYNTHÉTIQUE

(détail de la procédure pages suivantes)



## La procédure d'expulsion locative (suite)

### PROCÉDURE DÉTAILLÉE

	LE CADRE LÉGAL	LE RÔLE DU·DE LA TRAVAILLEUR·SE SOCIAL·E
<b>EN AMONT DE L'ATTRIBUTION D'UN LOGEMENT</b> (parc social uniquement)	Si besoin et avec l'accord du·de la locataire, le bailleur social peut orienter ce dernier vers l'EDS.	Le·la travailleur·se social·e pourra : <ul style="list-style-type: none"> <li>• aider le·la locataire à compléter son dossier de demande de logement ;</li> <li>• évaluer le besoin d'une mesure ASLL (dans ce cas, le·la travailleur·se social·e informera le bailleur si une demande d'ASLL est déposée).</li> </ul>
<b>DÈS LES PREMIERS IMPAYÉS</b> (parc social uniquement)	En cas de rupture de contacts entre le·la locataire et le bailleur, ce dernier invite le·la locataire à se rapprocher des services sociaux (EDS et CCAS...).	Informé par mail par le bailleur, l'EDS devra : <ul style="list-style-type: none"> <li>• se coordonner avec le CCAS ;</li> <li>• essayer de prendre contact avec le·la locataire (une mise à disposition minimum) ;</li> <li>• faire un retour au bailleur dans un délai d'un mois et demi, si le ménage a pu être capté.</li> </ul>
<b>COMMANDEMENT DE PAYER</b>	Un délai de deux mois est accordé au·à la locataire pour solder sa dette ou trouver un arrangement avec le bailleur.	Le·la travailleur·se social·e devra vérifier l'activation des droits du·de la locataire et pourra mobiliser différents dispositifs selon le contexte : <ul style="list-style-type: none"> <li>• le <b>FSL</b> (aide au résiduel, participation à l'apurement de la dette) ;</li> <li>• le Service accompagnement social d'Action Logement (formulaire de contact sur le <a href="#">site Action Logement</a>) ;</li> <li>• la <a href="#">Commission de surendettement de la Banque de France</a> qui, si le dossier est jugé recevable, pourra proposer un plan conventionnel de redressement de la dette, voire un rétablissement personnel ;</li> <li>• si le maintien dans le logement semble compromis, il est recommandé de proposer d'effectuer une <a href="#">demande de logement social</a> très tôt (et régulièrement actualisée) au vu de la tension actuelle dans le parc locatif social.</li> </ul> Selon le profil et le contexte du locataire, une concertation peut être envisagée avec les partenaires ou avec d'autres structures spécialisées : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la CCAPEX peut être saisie (uniquement pour les cas relevant de l'arrondissement de Nantes) ;</li> <li>• le dispositif FASTT (<a href="#">Fonds d'Action Social du Travail Temporaire</a>) pour les intérimaires ;</li> <li>• SOS loyer impayé : 08 05 16 00 75.</li> </ul>

## La procédure d'expulsion locative (suite)

### PROCÉDURE DÉTAILLÉE (suite)

	LE CADRE LÉGAL	LE RÔLE DU·DE LA TRAVAILLEUR·SE SOCIAL·E
<b>ASSIGNATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délai de deux mois pour préparer l'audience<sup>8</sup> à partir du moment où le-la locataire reçoit l'assignation.</li> <li>• Les bailleurs sociaux informent l'EDS et le CCAS de la décision d'assignation et de la date d'audience.</li> <li>• Les services de l'État informent l'EDS et le CCAS de la nécessité de réaliser un Diagnostic Social et Financier (DSF) sur lequel s'appuiera le magistrat pour décider de résilier le bail ou d'accorder au·à la locataire un délai de paiement.</li> </ul>	<p>Le-la travailleur·se social·e<sup>9</sup> doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se coordonner avec les CCAS pour établir le DSF ;</li> <li>• contacter le-la locataire pour établir avec lui-elle ce diagnostic ;</li> <li>• rappeler au·à la locataire la nécessité de se présenter à l'audience avec les justificatifs utiles pour comprendre sa situation et s'y préparer (avocat, aide juridictionnelle, ADIL 44) ;</li> <li>• transmettre le DSF aux services de l'État ;</li> <li>• avec l'accord du ménage, le-la travailleur·se social·e informe le bailleur social des éléments susceptibles de conduire à l'ajournement ou au désistement de l'audience<sup>10</sup> ;</li> </ul> <p>Si aucun lien n'a pu être établi avec le-la locataire à l'issue des 2 mois, le travailleur social agira dans l'intérêt du-de la locataire, que cela passe par la transmission ou non des informations relatives à sa situation et dont le travailleur social aurait connaissance.</p>
<b>COMMANDEMENT DE QUITTER LES LIEUX</b>	<p>Si le bail a été résilié, un huissier délivre un Commandement de quitter les lieux au·à la locataire exigeant son départ dans les deux mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selon l'évolution de la situation du-de la locataire, un accord à l'amiable (ou un protocole de cohésion sociale pour les locataires du parc social) peut être envisagé.</li> <li>• Sinon la quête d'une place en structure d'hébergement peut être menée.</li> <li>• Si le-la locataire remplit les critères, une inscription au <a href="#">contingent préfectoral</a> peut être effectuée.</li> <li>• En dernier recours, le <a href="#">DALO</a> ou le <a href="#">DAHO</a> sont mobilisables à condition que le-la locataire remplisse bien les critères.</li> </ul>

<sup>8</sup> Au stade de l'assignation, c'est le juge des contentieux qui tranchera, et en cas de recours c'est le juge de l'exécution qui sera sollicité.

<sup>9</sup> De l'EDS ou opérateur conventionné ou CCAS.

<sup>10</sup> Cf Protocole d'engagements pour le renforcement des partenariats en faveur des parcours d'accès et de maintien en logement social.

## La procédure d'expulsion locative (suite)

### PROCÉDURE DÉTAILLÉE (suite)

	LE CADRE LÉGAL	LE RÔLE DU·DE LA TRAVAILLEUR·SE SOCIAL·E
<b>CONCOURS DE LA FORCE PUBLIQUE</b>	<p>Si l'huissier n'a pu reprendre possession des lieux, le bailleur peut déposer une demande de Réquisition de la Force Publique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dans un délai de deux mois, le préfet devra décider s'il octroie le Concours de la force publique ;</li> <li>• si l'octroi est décidé, c'est le bailleur qui pourra déclencher la Concours de la Force Publique à la date de son choix, à compter de la date fixée par le préfet (entre 6h et 21h, hors trêve hivernale).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les EDS sont informés par les bailleurs sociaux de la date à partir de laquelle la réquisition de la Force Publique pourra être sollicitée, et de la présence de personnes vulnérables au sein du ménage expulsé.</li> <li>• Le·la travailleur·se social·e devra informer le bailleur social des dispositifs prévus pour l'accompagnement de ces personnes.<sup>11</sup></li> <li>• Le·la travailleur·se social·e sera sollicité·e par les services de l'état pour établir un rapport social en vue d'actualiser les informations présentes dans le DSF.</li> <li>• Si le·la locataire est informé·e par son bailleur de la date effective de l'expulsion, il·elle peut déposer les clés avant la date prévue pour se prémunir du traumatisme de l'expulsion. Les frais de l'expulsion sont à la charge du·de la locataire et peuvent rapidement s'élever en cas d'intervention d'un serrurier.</li> </ul>
<b>APRÈS L'EXPULSION</b>	<p>Après l'expulsion, le·la locataire peut récupérer ses meubles en prenant rapidement rendez-vous avec le commissaire de justice ou en contactant son bailleur. Pour les ménages n'ayant pas de solution d'hébergement, ils peuvent être invités à se rapprocher des services sociaux de leur commune, qui disposent parfois de logements d'urgence, ou à contacter le 115.</p>	

<sup>11</sup> Cf Protocole d'engagements pour le renforcement des partenariats en faveur des parcours d'accès et de maintien en logement social.

## Rôle du·de la travailleur·se social·e

Tout au long de l'accompagnement, le·la travailleur·euse social·e est invité·e à :

- agir dans l'intérêt du·de la locataire en cherchant à obtenir son consentement éclairé ;
- éviter une mise à la rue en participant au maintien dans le logement ou en anticipant l'expulsion ;
- participer au renforcement du partenariat avec les différents acteurs pour la prévention des expulsions.

### Cet accompagnement consistera à :

- soutenir le·la locataire pour sa compréhension de la situation par une mise à disposition, convocation, appel téléphonique, visite à domicile (ASLL maintien à Nantes Métropole et au Pays de Retz et EMPEX sur l'arrondissement de Nantes) ;
- proposer au·à la locataire les outils pouvant contribuer à l'apurement de la dette tels que le Fonds de Solidarité Logement, les aides d'Action Logement, la Commission de surendettement de la Banque de France... ;
- informer et aider le·la locataire aux démarches vers les différentes hypothèses de relogement : une place de relogement dans le parc social locatif, les structures d'hébergement (spécialisées, généralistes), des logements en foyers, [SIAO](#), [contingent préfectoral](#), le [DALO/DAHO](#)... ;
- se coordonner entre acteurs et articuler les dispositifs via la CCAPEX, le Protocole d'engagements (CD44, Bailleurs sociaux, UDCCAS et CAF), les Points de secteurs santé mentale...

### CONSEILS AU·À LA LOCATAIRE

L'issue de la procédure d'expulsion dépend de la manière dont le magistrat appréciera la bonne foi du·de la locataire en se basant sur la reprise du règlement du loyer (même partiellement) jusqu'au départ du logement (se rapprocher de l'assurance loyers impayés, s'il y en a une, ou la garantie Visale)<sup>12</sup> sa mobilisation vis-à-vis des sollicitations du bailleur et des partenaires et sa présence à l'audience (garder une trace des démarches entreprises pour les présenter à cette occasion).

Il est important de rappeler au·à la locataire de signaler spontanément au bailleur et au référent social toute évolution professionnelle (embauche...) ou personnelle (naissance...) qui permettrait de débloquer d'autres options.

Enfin, lors de l'audience, le·la locataire doit présenter la liste des pièces justificatives suivantes : pièce d'identité, contrat de location, justificatifs des ressources, quittances de loyer, attestation CAF, actes d'huissiers, courriers échangés propriétaire/bailleur, décompte des charges fourni lors de la régularisation annuelle, tout autre document utile selon le·la locataire.

<sup>12</sup> La garantie VISALE (Visa pour le Logement et l'Emploi) est une caution locative accordée par Action Logement. Elle garantit le paiement du loyer et des charges locatives au propriétaire en cas de défaillance de paiement. Gratuite, elle vise à faciliter la recherche de logement en rassurant le bailleur.

## Références juridiques

- Loi Besson I (31 mai 1990) : dispositif de prévention des expulsions intégré au PDALHPD ;
- Loi MOLLE (25 mars 2009) : la CCAPEX et l'enquête sociale et financière (au moment de l'assignation pour impayés de loyer) deviennent obligatoires ;
- Loi ALUR (24 mars 2014) : obligation d'adopter une charte de prévention des expulsions et rôle renforcé des CCAPEX ; l'enquête sociale et financière est renommée Diagnostic Social et Financier ;
- Décret n°2015-1384 (30 octobre 2015) définit la composition, les missions et les modalités de fonctionnement des CCAPEX ;
- Décret n°2016-393 du 31 mars 2016 précise le contenu et les modalités opérationnelles des chartes de prévention des expulsions ;
- Décret n°2016-748 du 6 juin 2016 : définition de la notion d'impayé et mise en place d'une nouvelle procédure d'apurement des impayés ;
- Loi « égalité et citoyenneté » (27 janvier 2017) : généralisation du système informatique EXPLOC pour les échanges entre huissiers de justice et CCAPEX ;
- Loi ELAN (23 novembre 2018) clarifie le contenu du commandement de payer, entend mieux coordonner procédure de surendettement et procédure d'expulsion, et prévoit un formulaire unique pour les DSF ;
- Décret n°2021-8 du 5 janvier 2021 précise les étapes de réalisation du DSF et les mentions qui doivent y figurer.

# Le Service Intégré Accueil Orientation

(SIAO)



<b>CADRE DU DISPOSITIF</b>	48
<b>LE SIAO44</b>	50
<b>FOCUS SUR L'HÉBERGEMENT D'URGENCE</b>	53
<b>FOCUS SUR L'ACCUEIL HÉBERGEMENT INSERTION (AHI)</b>	54
Les solutions	
Faire une demande	
<b>RÔLE DU·DE LA TRAVAILLEUR·SE SOCIAL·E</b>	59
<b>RÉFÉRENCES JURIDIQUES</b>	59

## Cadre du dispositif

En application de l'article L.345-2-4 du code de l'action sociale et des familles les missions exercées par le SIAO sont les suivantes :

- **Recenser** en temps réel toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale, les logements des organismes qui exercent des activités d'intermédiation locative, dans le cadre conventionnel tripartite fixé par le préfet.
- **Recueillir** de la part des organismes bénéficiant de l'aide pour loger à titre temporaire des personnes défavorisées l'information des places vacantes ou susceptibles de l'être, dans le cadre conventionnel tripartite fixé par le préfet.
- **Gérer le service d'appel téléphonique** pour les personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières à se loger en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence (115), et organiser leur mise à l'abri soit dans les structures conventionnées soit en gestion directe dans le cadre de l'existant.
- **Veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique** de la situation des ménages, traiter équitablement les demandes et faire des propositions d'orientation adaptées aux besoins transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire.
- **Suivre les parcours des ménages**, jusqu'à la stabilisation de leur situation.
- **Contribuer à l'identification** des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social.

- **Assurer la coordination opérationnelle** des personnes et des acteurs concourant au dispositif de veille sociale dans le cadre de l'organisation notamment infra-départementale validée par le préfet de Loire-Atlantique.
- **Produire des données statistiques** d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement selon le cadre validé.
- **Participer à l'observation sociale**, notamment en produisant des données, en les analysant et les communiquant à l'ensemble des partenaires, en cohérence avec les orientations du comité de pilotage des décideurs.

### DIFFÉRENCIER LE DISPOSITIF D'URGENCE DU DISPOSITIF D'INSERTION

L'urgence sociale diffère du besoin d'hébergement et d'accompagnement d'insertion :

- L'hébergement d'urgence est une réponse immédiate, de mise à l'abri temporaire, face à une situation de danger.
- L'hébergement et l'accompagnement d'insertion sont des réponses à des besoins et une demande de soutien pour recouvrer une autonomie sociale et personnelle s'inscrivant dans un parcours.



## Cadre du dispositif (suite)

### CONDITIONS D'ACCÈS

- **Dispositif d'urgence** : tout ménage majeur (personnes isolées et couple, avec ou sans enfants) en situation d'absence de logement ou d'hébergement.
- **Dispositif d'insertion** : tout ménage majeur (personnes isolées et couple, avec ou sans enfants) en demande d'un hébergement ou d'un logement assorti d'un accompagnement personnalisé ayant un projet d'insertion durable.

### À NOTER

Les personnes issues de l'Union Européenne peuvent s'installer en France mais ne relèvent pas des dispositifs d'aide sociale de l'État sauf s'ils ont acquis des droits sociaux notamment par leur travail. Les personnes en demande d'asile relèvent de dispositifs dédiés et non du SIAO. Les personnes avec statut de réfugiés (BPI) doivent faire une demande de centre provisoire d'hébergement (CPH), qui correspond à un CHRS spécialisé pour réfugié, auprès de l'OFII (office français de l'immigration et de l'intégration), l'accès au CHRS est dérogatoire et doit être apprécié au cas par cas.

## Le SIAO44

Le SIAO44 est structuré sous la forme d'un groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS) qui rassemble les principaux opérateurs d'hébergement d'urgence et de logement d'insertion du département, présentés ci-dessous. Les organismes partagent des valeurs communes et interviennent sur un même territoire.



**adelis**  
Pour une société plus humaine



**A.i.s.l.**  
Association Insertion Solidarité Logement



**anef-ferrer**  
ASSOCIATION



**ASSOCIATION**  
**SAINT-BENOÎT**  
**LABRE**



**ASC**  
Association Solidarité Créations



**Trajet**  
Association



**Résidences**  
**SOLEIL**



**Aurore**  
ASSOCIATION



**FRANCE HORIZON**



**cdc habitat**  
Adoma  
Caisse des Dépôts  
GROUPE



**Edit de Nantes**  
**Habitat Jeunes**



**habitat & humanisme**



**association**  
**LES EAUX VIVES**



**l'étape**  
ASSOCIATION  
L'INNOVATION AU SERVICE DE L'INSERTION



**VILLE DE**  
**Nantes**



**USH**  
**Pays de La Loire**  
Association régionale Htm



**SOLIDARITÉ**  
**femmeS**  
LOIRE ATLANTIQUE



**SOLIDARITÉ**  
ESTUAIRE



**SOLIHA**  
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

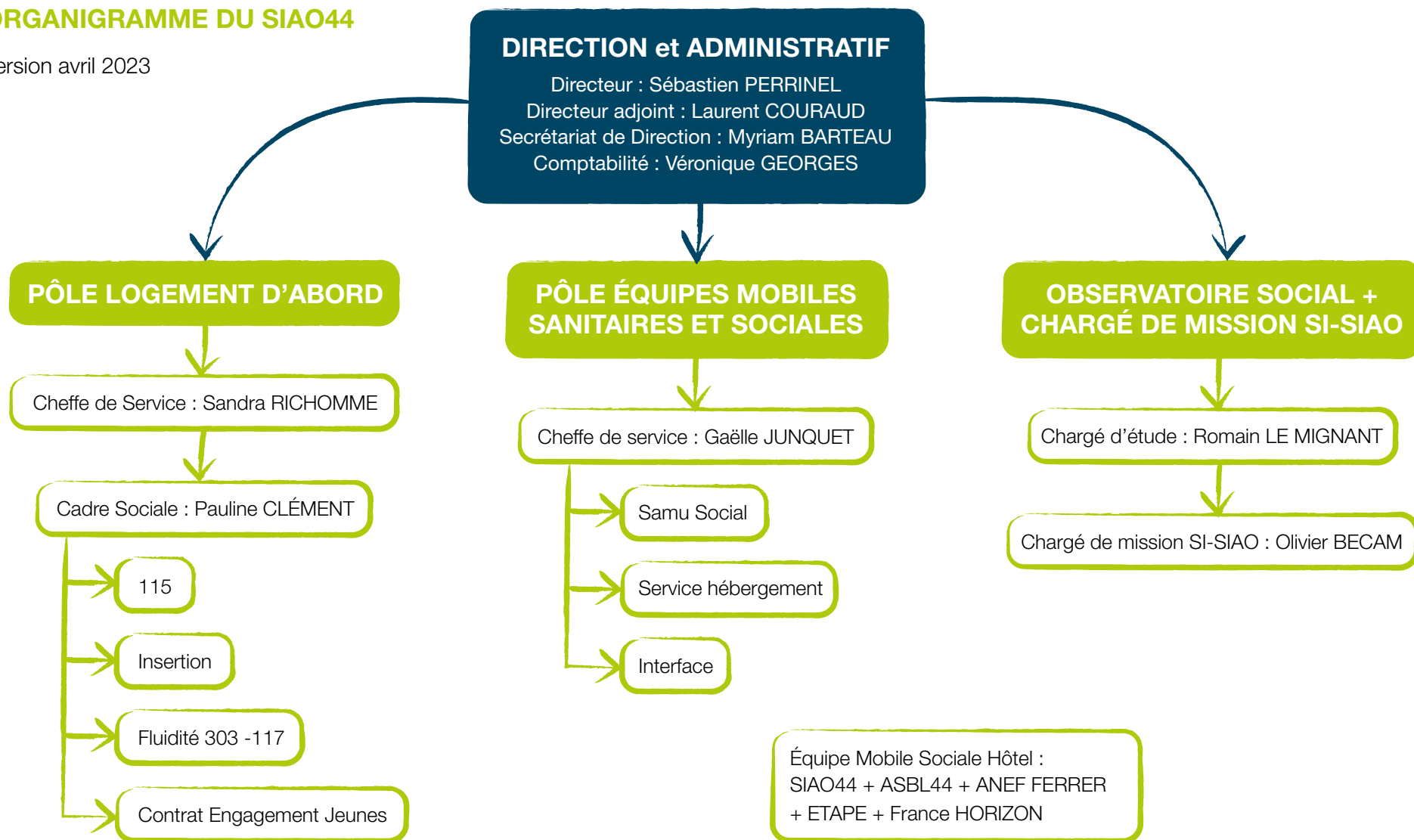


**Une Famille**  
**Un Toit** 44  
L'insertion par le logement

# Le SIAO44 (suite)

## ORGANIGRAMME DU SIAO44

Version avril 2023



## Le SIAO44 (suite)

### INTERLOCUTEURS

Vos interlocuteurs au SIAO 44 dans le cadre du suivi de parcours :

#### PÔLE LOGEMENT D'ABORD

Vous êtes cadre ou en charge d'une structure et vous souhaitez échanger sur la situation d'une personne hébergée ou accompagnée en structure urgence ou insertion.

**QUI :** Pauline CLÉMENT - Cadre sociale

**COMMENT :** par mail à [clement.p@mvs44.com](mailto:clement.p@mvs44.com)

**EN COPIE :** Sandra RICHOMME  
Cheffe de service  
Pôle Logement d'Abord  
[richomme.s@mvs44.com](mailto:richomme.s@mvs44.com)

Vous êtes travailleur.se social.e accompagnant un ménage sans solution d'hébergement et vous souhaitez faire un signalement en urgence.

**QUI :** 115 et Cadre

**COMMENT :** par mail à  
[signalementurgencesiao44@mvs44.com](mailto:signalementurgencesiao44@mvs44.com)

Vous êtes travailleur.se social.e et vous souhaitez échanger sur l'instruction d'un dossier d'insertion.

**QUI :** Le service insertion

**COMMENT :** par mail à  
[dossier.siao@mvs44.com](mailto:dossier.siao@mvs44.com)

#### PÔLE ÉQUIPES MOBILES SANITAIRES ET SOCIALES

Vous êtes cadre ou en charge d'une structure et vous souhaitez discuter d'un dispositif ou de la situation problématique d'une personne hébergée à l'hôtel/en gîte, ou connue du Samu Social.

**QUI :** Gaëlle JUNQUET - Cheffe de service pôle EMSS

**COMMENT :** par mail à [junquet.g@mvs44.com](mailto:junquet.g@mvs44.com)

Vous êtes travailleur.se social.e accompagnant un ménage hébergé sur le dispositif d'hébergement du SIAO44 et vous souhaitez contacter un professionnel pour échanger sur la situation.

**QUI :** Pauline DECOUT  
Coordination Service Hébergement - équipe mobile

**COMMENT :** par mail à [decout.p@mvs44.com](mailto:decout.p@mvs44.com)

**EN COPIE :** [equipemobilehotel@mvs44.com](mailto:equipemobilehotel@mvs44.com)

#### SUPPORTS TECHNIQUES

Vous êtes cadre et vous avez besoin d'un support technique pour un accès de votre service au SI SIAO.

**QUI :** Romain LE MIGNANT  
Chargé d'étude et d'observation sociale

**COMMENT :** par mail à [chargedetudeOS@mvs44.com](mailto:chargedetudeOS@mvs44.com)

Vous avez besoin d'un support technique pour l'utilisation du SI SIAO pour l'instruction d'une demande.

**QUI :** Olivier BECAM - Chargé de mission application SI SIAO

**COMMENT :** par mail à [cm.sisiao@mvs44.com](mailto:cm.sisiao@mvs44.com)

## Focus sur l'Hébergement d'Urgence

**Pour les demandes relevant de l'hébergement d'urgence, le SIAO44, via le 115** (appel gratuit à partir d'un portable ou d'un fixe), évalue la situation des personnes isolées, des couples ou des familles et oriente sur des places de mise à l'abri **en fonction des critères de vulnérabilité valant priorisation sur les places disponibles.**

### CRITÈRES DE MISE À L'ABRI DANS LE DISPOSITIF URGENCE

#### Critères de base qui définissent la détresse sociale :

- La santé (épuiement, état de santé dégradé, détresse vitale, dignité de la mort, etc.)
- Le danger (capacité à se protéger, grande vulnérabilité, agression subie, etc.)
- L'évolution prévisible de la situation (altération du lien social, décrochage, etc.)

#### À ces critères s'ajoutent ce qu'il convient de désigner : des circonstances aggravantes

- Les âges extrêmes (très vieux, très jeunes)
- L'absence de ressources financières
- L'absence de réseau (isolement)

Les personnes isolées peuvent bénéficier de places à la nuitée, sur des centres d'hébergement d'urgence.

Les familles sont orientées prioritairement sur les places de la Halte Familles gérées par l'association France Horizon. Une évaluation complémentaire de leur situation est effectuée sous un délai de 15 jours et est transmise au SIAO44. À l'issue de cette période, il sera décidé par un ensemble d'acteurs concernés, des suites à donner à la situation. En cas d'avis favorable, la famille est orientée sur une place en hôtel – gîtes, puis sur une place en structures partenaires en fonction des disponibilités. **Cette mise à l'abri est provisoire et répond à une situation de danger en fonction de critères de vulnérabilité ; l'accompagnement social engagé par le ménage avec le service de droit commun ou associatif est maintenu et doit permettre de rechercher une solution pérenne adaptée aux besoins du ménage. En cas de refus par le ménage de toute proposition de logement ou d'hébergement effectuée par le SIAO ou autre organisme (OFII, logement social...), une fin de mise à l'abri est immédiatement prononcée.**

Les ménages hébergés sur les places en hôtel – gîte, sont éligibles à une participation financière en fonction de leurs ressources. Elles sont responsables et redevables des éventuelles dégradations et pertes commises lors de leur séjour.

Depuis janvier 2023, à titre expérimental, une équipe mobile sociale hôtel est mise en place dans le cadre d'une collaboration DDETS – Département – GCSMS, SIAO44. Cette équipe mobile est constituée de 10 professionnels (mutualisation SIAO, ANEF FERRER, France Horizon, ASBL44, L'Étape). Sa mission est l'évaluation des ménages hébergés à l'hôtel avec orientation sur les services de droit commun (EDS, AFEP...) pour mise en place d'une référence sociale.

## Focus sur l'Hébergement d'Urgence (suite)

### AUTRES DISPOSITIFS D'URGENCE, NON RÉGLEMENTAIRES

**Une équipe mobile sociale (Samu Social)** composée de travailleurs-euses sociaux-les et d'infirmiers-ères diplômé-e-s d'État (IDE) qui a pour missions :

- d'aller vers les plus démunis vivant à la rue, via un travail de maraudes ;
- de répondre, si besoin après première évaluation, à des signalements de tiers ou de partenaires ;
- d'engager un suivi des personnes les plus exclues pour les ramener dans l'exercice d'un accompagnement par les services de droit commun dans le cadre d'une référence.

Le périmètre d'intervention est la Ville de Nantes et les communes limitrophes.

**La mission Interface** est à destination des personnes isolées en rue ou en structure d'hébergement et âgés de plus de 58 ans pour évaluation de l'autonomie et orientation sur des dispositifs pour personnes âgées. Les demandes sont à constituer sur le logiciel de l'État SI-SIAO.

**La mission Fluidité** permet d'accompagner des familles régularisées ou réfugiées en sortie du Dispositif National d'Accueil. Les orientations se font par la DDETS.

## Focus sur l'Accueil Hébergement Insertion (AHI)

### À NOTER

Une demande SIAO ne peut être réalisée qu'avec l'accord de la personne demandeuse et avec sa participation. Le-la demandeur-se doit en prendre connaissance avant sa transmission et dispose à tout moment du droit d'accès à son évaluation sociale, dans le respect du RGPD. Il est précisé que « seules doivent être saisies les informations susceptibles d'être pertinentes au regard du contexte. Elles ne doivent pas comporter d'appréciations subjectives, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée ».

L'accès aux dispositifs insertion sur lesquels le SIAO oriente se fait sur la base de l'évaluation sociale réalisée par un-e professionnel-le du champ social. L'évaluation sociale est donc essentielle pour effectuer une orientation adaptée aux besoins des personnes : elle doit permettre de qualifier le besoin d'accompagnement social de la personne, les freins dans son accès au logement, mais également les atouts sur lesquels s'appuyer.

## Focus sur l'Accueil Hébergement Insertion (AHI) (suite)

### LES SOLUTIONS

Les réponses possibles du SIAO44 au·à la demandeur·se sur un dispositif Accueil Hébergement Insertion (AHI) :

#### ✦ CHRS :

##### Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

- Hébergement généraliste dans parc diffus
- Hébergement pour personne seule dans parc diffus avec participation à ateliers de travail

#### ✦ Résidences sociales

- Pensions de familles type Maison Relais.
- Pensions de familles type Résidences accueil.
- Résidences sociales généralistes.
- Résidences sociales pour public 18-30 ans.

#### ✦ IML : intermédiation locative

En sous-location dans le parc privé, avec 2 modalités :

- Sous-location classique avec mesure de 18 mois, sans maintien dans le logement au terme de la mesure. Pour accéder à l'IML sous location il convient d'avoir le montant RSA à minima.
- Mandat de gestion : mesure d'accompagnement de 36 mois, avec statut de locataire en titre dès entrée dans le logement. Possibilité de se maintenir à terme dans le logement. Entrée conditionnée aux conditions de la Garantie Visale.

#### ✦ Dispositif pour personnes étrangères régularisées

NB : les personnes ayant un statut de réfugié ne peuvent pas prétendre à ce dispositif.

#### ✦ Autres dispositifs spécifiques en compétence d'orientation par le SIAO44

- Maison des femmes de l'association insertion par le logement (AISL) – public femmes sans abri ou logées dans des conditions très précaires.
- Trois îlots : pour personnes avec un long parcours de rue ou en errance.
- Dispositif Sévigné : hébergement sur la COMPA – Ancenis.

#### ✦ La sous-location accompagnée (FSL de Nantes Métropole)

Le FSL instruit la demande sur la base de l'évaluation et de la préconisation du·de la travailleur·se social·e.

Si accord : orientation vers un logement géré par l'un des titulaires du marché public, disponible et adapté aux besoins du ménage.

L'intervenant prend contact avec le bénéficiaire dans les 15 jours après l'orientation pour organiser une première rencontre afin de valider l'entrée en sous-location et le début de l'accompagnement : il associe si possible le travailleur social à l'origine de la demande.

## Focus sur l'Accueil Hébergement Insertion (AHI) (suite)

### FAIRE UNE DEMANDE

#### ✦ L'outil SI-SIAO

**Le SI-SIAO est une application en ligne développée par la délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (DIHAL) sur tout le territoire national, que les SIAO sont dans l'obligation d'utiliser. C'est l'outil principal de travail pour recenser les demandes des ménages.**

Le SI-SIAO comprend un volet 115 pour les demandes d'hébergement d'urgence et de prestations, avec la connaissance des places en temps réel et les orientations sur des places disponibles.

Le volet insertion est accessible par les travailleurs-euses sociaux-les pour porter les demandes des ménages vers de l'hébergement d'insertion ou de logement d'accompagné, qui seront traitées par le SIAO. Le SIAO a connaissance des places insertion et réalise les orientations lorsque qu'une disponibilité est portée à sa connaissance par un opérateur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI).

#### APPUI ET SUIVI

- Le SIAO de Loire-Atlantique est en mesure d'apporter un support technique et met en œuvre une action d'aide à l'utilisation de l'application aux utilisateurs du département, en lien avec les spécificités du territoire.
- La DIHAL met également à disposition une base de connaissance <https://basedeconnaissances.sisiao.social.gouv.fr/support>, apporte une solution technique en cas de blocage et poursuit l'évolution future de l'application.
- Pour toute question concernant le contenu d'une demande insertion, son actualisation, son instruction, vous pouvez contacter la permanence partenaires du service insertion au 06 02 07 60 05: le lundi et jeudi matin de 9h30 à 12h et le mardi après-midi de 14h à 16h30. Le service est également joignable par mail à [dossier.siao@mvs44.com](mailto:dossier.siao@mvs44.com)



## Focus sur l'Accueil Hébergement Insertion (AHI) (suite)

### FAIRE UNE DEMANDE (suite)

#### ✦ Repères pratiques pour effectuer une demande

Sur le SI-SIAO, les travailleurs·euses sociaux·les ont un rôle bien défini qui s'intitule « Utilisateur Premier Accueil » (UPA). Ce rôle permet de créer, transmettre, et suivre les demandes d'insertion pour des ménages. Ce rôle permet également d'actualiser les fiches des ménages enregistrés sur le SI-SIAO.

La demande ne peut être portée que par un référent à la fois. Il est donc nécessaire de vérifier que la personne accompagnée n'a pas déjà une demande SIAO.

La fiche ménage comporte des items obligatoires : Nom, prénom, genre, date de naissance, n° de téléphone, situation familiale. Si certains champs ne sont pas obligatoires pour enregistrer la demande, ils demeurent nécessaires pour assurer son bon traitement : la situation professionnelle et les lieux de travail, les revenus et les dettes, l'existence d'une demande de logement social, la composition exacte du ménage, la situation administrative. La fiche ménage doit être actualisée régulièrement.

**Le rapport social est un élément obligatoire**, il doit porter la demande de la personne en mettant en évidence ses besoins et son adhésion à l'accompagnement social, à partir de ses éléments de parcours. Parce qu'il contient des éléments sensibles, le rapport social doit toujours être enregistré sous le statut « privé » afin d'en limiter la connaissance au nécessaire traitement de la demande. Il faut bien rattacher le rapport social à la demande d'insertion pour un dossier complet.

Une fois la fiche ménage complétée et le rapport social enregistré, il faut passer à la création de la demande insertion proprement dite. Là encore, des éléments sont obligatoires (lieu de la demande, motif de la demande...). C'est le cas également de la préconisation : **le SI-SIAO exige le renseignement d'au moins une préconisation. Cependant, en cas de doute, si la situation n'est pas claire, il est possible d'indiquer dans le champ « Dispositif » la mention « Non renseignée ». Le SIAO se charge, à la lecture de l'évaluation, d'activer le bon dispositif. Ceci permet d'apporter un appui aux travailleurs·euses social·e·s face à la diversité des dispositifs.**

Si les informations sont parcellaires (manque au niveau des items d'évaluations, rapport social ne mettant pas suffisamment en avant les éléments permettant de statuer sur une décision), **les instructeurs SIAO envoient à l'UPA une demande d'information complémentaire via le SI-SIAO : charge à l'UPA de compléter les éléments demandés et de réactiver la demande via le Si-SIAO.**

**Le SIAO prononce un classement de la demande si les informations apportées, même après complément sollicité, restent insuffisantes.**

## Focus sur l'Accueil Hébergement Insertion (AHI) (suite)

### FAIRE UNE DEMANDE (suite)

#### ✦ Instances de décision

**Une Commission Technique d'Orientation (CTO) hebdomadaire** est pilotée par un cadre social du SIAO44 et réunit des travailleurs-euses sociaux-les mis-es à disposition par des opérateurs gérant des dispositifs de l'AHI. Sur la base des données du SI-SIAO et de l'information complémentaire éventuelle sollicitée par le SIAO44, cette commission préconise une réponse : sa décision se fonde sur l'évaluation sociale des besoins de la personne en matière d'hébergement ou de logement accompagnés réalisée par le-la travailleur-euse social-e qui fait la demande ; la demande seule de l'utilisateur ne peut valoir choix d'orientation. Cette évaluation repose sur le parcours du ménage, sa capacité à s'inscrire dans un accompagnement social, et non le seul descriptif de sa situation au moment de la demande.

**Toutefois, toutes les demandes ne font pas l'objet d'un passage en CTO** : seules les demandes pour lesquelles l'avis d'un collègue de travailleurs-euses sociaux-les sont étudiées en CTO : cas d'une demande d'une situation complexe, ou d'une demande pour laquelle le dispositif hébergement/logement adéquat nécessite d'être discuté. Les demandes ne faisant pas l'objet de ce passage en CTO peuvent donc être traitées directement au niveau du service insertion du SIAO44 par les instructeurs SIAO.

**Il existe également deux commissions territorialisées au niveau des intercommunalités de la CARENE** (agglomération de Saint-Nazaire - 10 communes) **et de la COMPA** (région d'Ancenis - 20 communes). Ces commissions sont coanimées par le SIAO44 et l'opérateur Solidarité Estuaire, qui a compétence pour instruire les demandes portant sur ces territoires.

**Le délai de réponse sous un mois vaut pour tout dossier arrivé complet sans nécessité de solliciter un complément d'information.** L'UPA peut consulter le SI-SIAO pour connaître la décision prise. Il convient toutefois de dissocier les délais de réponse par décision d'une commission des délais d'orientation sur un dispositif. Ces derniers sont plus longs et dépendent des places vacantes déclarées par les opérateurs AHI au SIAO44.

#### ✦ Les suites de la Commission Technique d'Orientation (CTO)

**En cas de validation de la demande d'accès à une place d'hébergement ou de logement accompagné,** le ménage est placé sur une liste d'attente correspondant au dispositif ciblé. Les structures d'hébergement ou de logement n'ont pas accès aux listes d'attente, celle-ci sont gérées par le SIAO. Le ménage est orienté sur une place déclarée disponible par la structure correspondante à ses besoins. Les priorités d'orientation sont fixées avec la DDETS et susceptibles de modifications.

**En cas d'orientation sur une place disponible, le SIAO contacte le-la demandeur-se et informe l'UPA. La structure contacte ensuite le-la demandeur-se pour un rendez-vous de préadmission.** Cette dernière le reçoit pour finaliser la faisabilité de l'admission. En cas d'accord des deux parties, la personne est admise.

**En cas de refus d'admission,** de la part de la structure ou du de la demandeur-se, la structure informe le SIAO du motif. Le SIAO44 peut soit requalifier la demande, ou l'annuler, en fonction du motif. L'UPA, via le SI-SIAO est informé de cette décision.

## Rôle du·de la travailleur·se social·e

**Pour les demandes en urgence**, le·la travailleur·euse social·e informe/ soutient la personne concernant la démarche à suivre > la personne doit appeler seule le 115 pour obtenir une mise à l'abri.

Le·la professionnel·le peut effectuer un signalement écrit au SIAO44 via un formulaire unique sous word à adresser à la messagerie [signalementurgencesiao44@siao44.fr](mailto:signalementurgencesiao44@siao44.fr) avec l'accord de la personne. Il n'est pas apportée systématiquement une réponse écrite au signalement effectué, mais celui-ci est enregistré sur l'application SI-SIAO et servira à l'évaluation du SIAO44 pour la priorisation à donner.

**Pour les demandes sur les dispositifs insertion**, le·la travailleur·euse social·e accompagne la personne. Il·elle effectue la demande SI-SIAO. Le·la travailleur·euse social·e répond aux demandes d'information complémentaire sollicitées, et accompagne le ménage dans la compréhension et la mise en œuvre de la réponse adressée par le SIAO44. Le·la travailleur·euse social·e est aussi chargé·e d'actualiser la demande autant que nécessaire et en accord avec la personne de nouveaux éléments de situation susceptibles d'impacter la décision d'orientation.

### À NOTER

L'évaluation sociale est essentielle pour effectuer une orientation adaptée aux besoins des personnes sur les dispositifs insertion du SIAO. Cependant, dans l'onglet « préconisation », privilégier la mention « non renseigné » lorsque l'orientation n'est pas clairement définie a priori, afin d'éviter un refus du dossier. Le SIAO se charge, à la lecture de l'évaluation, d'activer le bon dispositif.

Pour une demande SIAO impliquant un passage en CTO, il faut : l'évaluation sociale bien complétée, correspondre aux critères d'acceptation et de refus du dossier (sous deux mois, sans éléments complémentaires > dossier classé). Une commission /semaine. La participation aux CTO à titre d'observation est encouragée.



**Vigilance concernant l'activation de tous les dispositifs ; si une demande SIAO est faite après identification d'un besoin d'accompagnement spécifique, il faut éviter de faire une demande [DALO](#) qui constitue le dernier recours pour l'accès au logement social.**

## Références juridiques

2014 est l'année de reconnaissance juridique des SIAO suite à la promulgation de la loi relative à l'accès au logement et à un urbanisme rénové (ALUR) du 24 mars 2014. Les missions exercées par le SIAO sont dorénavant inscrites dans le code de l'action sociale et des familles (CASF) et codifiées aux articles L342-2 et suivants dudit code.

# La lutte contre la précarité énergétique

CADRE DU DISPOSITIF

61

AIDES ET MESURES ACTIVABLES

62

RÔLE DU·DE LA TRAVAILLEUR·SE SOCIAL·E

63

RÉFÉRENCES JURIDIQUES

64



## Cadre du dispositif

**La loi Grenelle 2 du 12 juillet 2010 définit ainsi la précarité énergétique : « Est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires, en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».**

L'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) retient trois indicateurs non cumulatifs pour définir la situation de précarité énergétique.

### AINSI, UN MÉNAGE EST CONCERNÉ :

Si son taux d'effort énergétique (correspond à la part du revenu d'un ménage consacré à des dépenses d'énergie) est supérieur à 8 %, soit le double du taux d'effort énergétique moyen et que son revenu est situé en dessous du troisième décile.

ou

S'il déclare souffrir de froid en période hivernale pour des motifs tels qu'une installation de chauffage insuffisante, une mauvaise isolation, ou une limitation du chauffage en raison du coût.

ou

S'il a des bas revenus (inférieurs au seuil de pauvreté) et des dépenses élevées (supérieures à la médiane nationale).

### LES EFFETS DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE SONT MULTIPLES ET PORTENT SUR :

- **Le budget des ménages** : les ménages en situation de précarité énergétique ont souvent des revenus plus modestes que le reste de la population. Ils ont à supporter de fortes dépenses de chauffage, ce qui peut se traduire par : une diminution du reste à vivre, du surendettement, des impayés (en-dehors de la trêve hivernale, un ménage qui ne paye pas ses factures de chauffage peut se voir couper le chauffage par son fournisseur ou être mis en mode consommation minimale).
- **La santé** : les ménages en situation de précarité énergétique sont plus exposés à des problèmes respiratoires (asthme, bronchites chroniques), et aux maladies hivernales (rhume, angine, etc.).
- **L'environnement** : les personnes en situation de précarité énergétique vivent dans des logements mal isolés, engendrant ainsi des consommations d'énergies mal maîtrisées.

## Aides et mesures activables

### LE CHÈQUE ÉNERGIE

Le chèque énergie est nominatif et aide à payer les factures d'énergie du logement. Il est attribué pour une année en fonction des ressources et de la composition du foyer.

Pour bénéficier du chèque énergie : le ménage doit avoir déclaré ses revenus auprès des services fiscaux, même en cas de revenus faibles ou nuls et doit habiter dans un logement imposable à la taxe d'habitation (même s'il en est exonéré).

Le chèque énergie permet également de bénéficier de droits et de réductions auprès des fournisseurs d'électricité et/ou de gaz naturel :

- en cas de déménagement : pas de frais de mise en service du contrat ;
- en cas d'incident de paiement :
  - maintien de la puissance électrique pendant la période de trêve hivernale (du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars) ;
  - réduction des frais liés à une intervention en cas d'impayés (réduction de puissance ou suspension d'alimentation) ;
  - exonération, le cas échéant, des frais liés à un rejet de paiement.

**Le chèque est envoyé automatiquement par courrier aux ménages éligibles. De ce fait, il n'appelle (sauf difficultés particulières) pas d'accompagnement de la part du/de la travailleur.se social.e.**

### LES AIDES ÉNERGIE DU [FSL](#) ET DE LA CAF

Le fonds solidarité logement du Département et de Nantes Métropole dispose d'aides financières pour financer des impayés de factures d'énergie. Les ménages peuvent faire eux-mêmes la demande. Cette aide est forfaitisée et fonction d'un barème de ressource. **Un règlement intérieur et des fiches techniques pour chacun des FSL détaillent les modalités pratiques de ces aides.**

**Pour les ménages qui ne sont pas éligibles aux aides du FSL, la Caisse d'allocations familiales peut proposer des aides aux impayés d'énergie, attribuables sous forme de subventions ou de prêts.** Ces aides de la CAF sont soumises à conditions de ressources. **Il est impératif que le travailleur social accompagne le ménage dans la demande de ces aides.**

De nombreux autres organismes (CCAS, caisses de retraite, Action logement...) peuvent également accorder des aides à l'énergie, selon la situation des ménages.

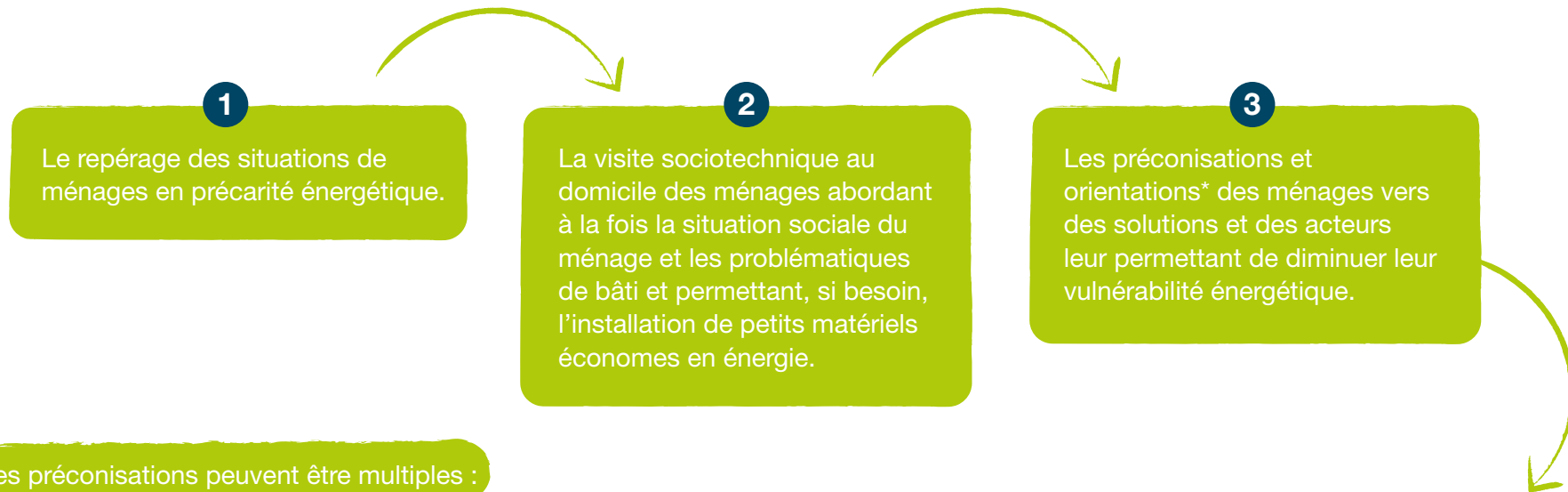
## Aides et mesures activables (suite)

### LE SLIME (Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Énergie)

Le Département de Loire-Atlantique, ainsi que Nantes Métropole disposent d'un SLIME, dispositif de lutte contre la précarité énergétique.

**Le SLIME du Département est intégré au fonds solidarité logement et s'adresse donc aux ménages couverts par les barèmes du FSL ou ayant des revenus très modestes au sens de l'agence nationale d'amélioration de l'habitat (ANAH), quel que soit leur statut d'occupation du logement (locataire du parc privé ou social / propriétaire occupant).**

Trois étapes clés construisent le dispositif SLIME :



\* Ces préconisations peuvent être multiples :

- orientations vers des travaux de rénovation thermique avec des accompagnements spécifiques (médiation bailleur, accompagnement technique via un opérateur OPAH/PIG...) et des possibles aides financières du **FSL** (FSATME : aides aux petits travaux, fonds CASA : financement d'un reste à charge pour un projet de rénovation globale) ;
- orientations vers des solutions sans travaux : accompagnement social, mesure ASLL spécifique, accompagnement aux éco gestes, à la gestion budgétaire...

## Rôle du·de la travailleur·se social·e

Le·la travailleur·se sociale se doit :

- d'informer des différentes aides mobilisables ;
- de signaler les situations de précarité énergétique, repérées dans le cadre de son accompagnement et avec l'accord du ou des occupants des logements concernés.

### À NOTER

- **Concernant le chèque énergie**, des informations détaillées sont disponibles sur [www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr)
- **Concernant des impayés de factures d'énergie** : les principaux fournisseurs d'énergie bénéficient de services sociaux que les travailleurs·ses sociaux peuvent contacter avec le ménage afin d'avoir des informations sur la dette, et éventuellement travailler un échelonnement de paiement.
- Le·la travailleur·euse social·e qui repère un ménage en précarité énergétique, avec son autorisation, doit solliciter le SLIME afin de réaliser une visite sociotechnique à son domicile.
  - **Si le ménage habite le territoire de Nantes Métropole**, cette sollicitation se fera via la plateforme de l'ADIL. Pour cela, il suffit de retourner le formulaire complété et si possible accompagné de factures d'eau et d'énergie :
    - par mail : [slimenantesmetropole@adil44.fr](mailto:slimenantesmetropole@adil44.fr)
    - ou par courrier : Maison de l'habitant, 12 rue du président Herriot - 44000 NANTES.  
Plus d'infos par téléphone au 02 40 99 29 70.
  - **Si le ménage habite le département, hors communes de Nantes Métropole**, cette sollicitation se fera via la fiche de repérage à transmettre par mail au Département.

## Références juridiques

- Loi Besson I (31 mai 1990) : mise en œuvre du droit au logement et du FSL ;
- Loi Grenelle 2 (10 juillet 2010) : définition légale de la précarité énergétique ;
- La loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) (27 janvier 2014) inscription du département comme chef de file de la lutte contre la précarité énergétique ;
- La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) (18 août 2015) : création d'une nouvelle obligation d'économies d'énergie au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique.



# La mutation inter-bailleurs

CADRE DU DISPOSITIF

66

SUR LE TERRITOIRE NANTES MÉTROPOLE

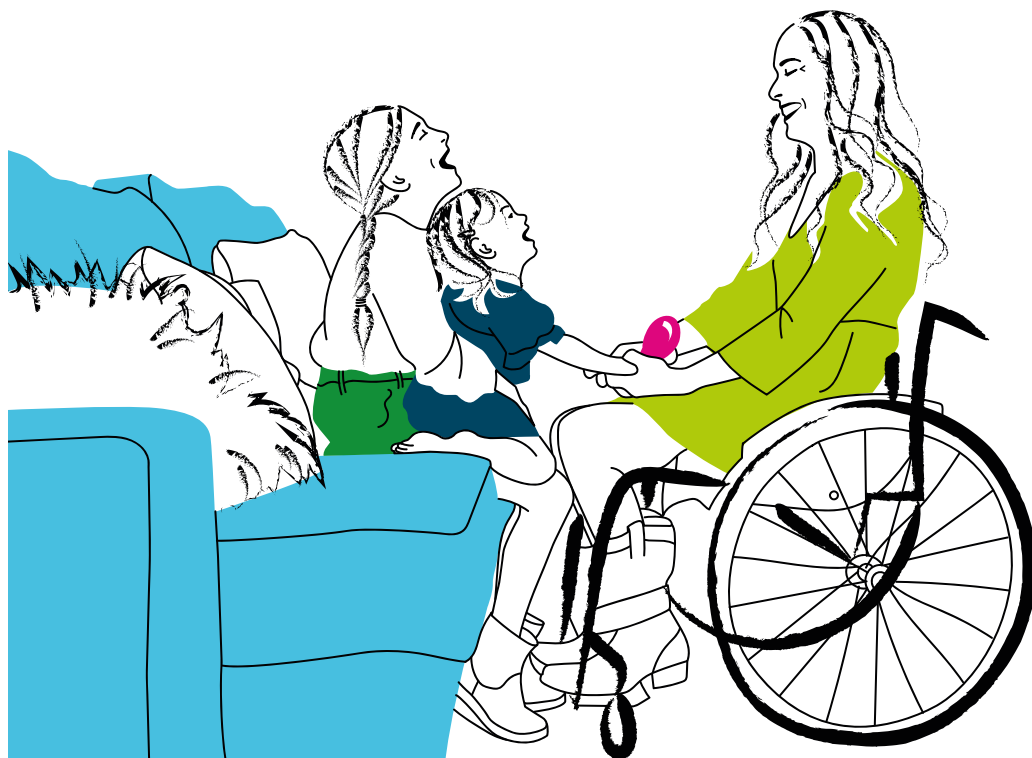
66

SUR LE TERRITOIRE CAP ATLANTIQUE

68

SUR LE TERRITOIRE CARENE

69



# Cadre du dispositif

**Le dispositif « Mutations inter-bailleurs » (MIB) a pour objectif de faciliter la mobilité dans le parc social, dans des délais raisonnables, grâce à une offre adaptée plus large et de mieux répondre aux besoins des locataires dont la situation change.**

Ce dispositif, porté par l'ADIL, est développé sur Nantes Métropole et sur Cap-Atlantique.

Sur l'agglomération nazairienne, il s'agit d'une commission inter-bailleurs.

# Sur le territoire Nantes Métropole

Il s'agit d'un dispositif de droit commun intégré à la Conférence Intercommunale du Logement de Nantes Métropole, avec 12 bailleurs :

- Aiguillon Construction
- Atlantique Habitations
- CIF Coopérative
- Gambetta Locatif
- Habitat 44
- Harmonie Habitat
- ICF Atlantique
- La Nantaise d'Habitations
- Logi Ouest
- Nantes Métropole Habitat
- CDC Habitat - SAMO
- Vilogia

## CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

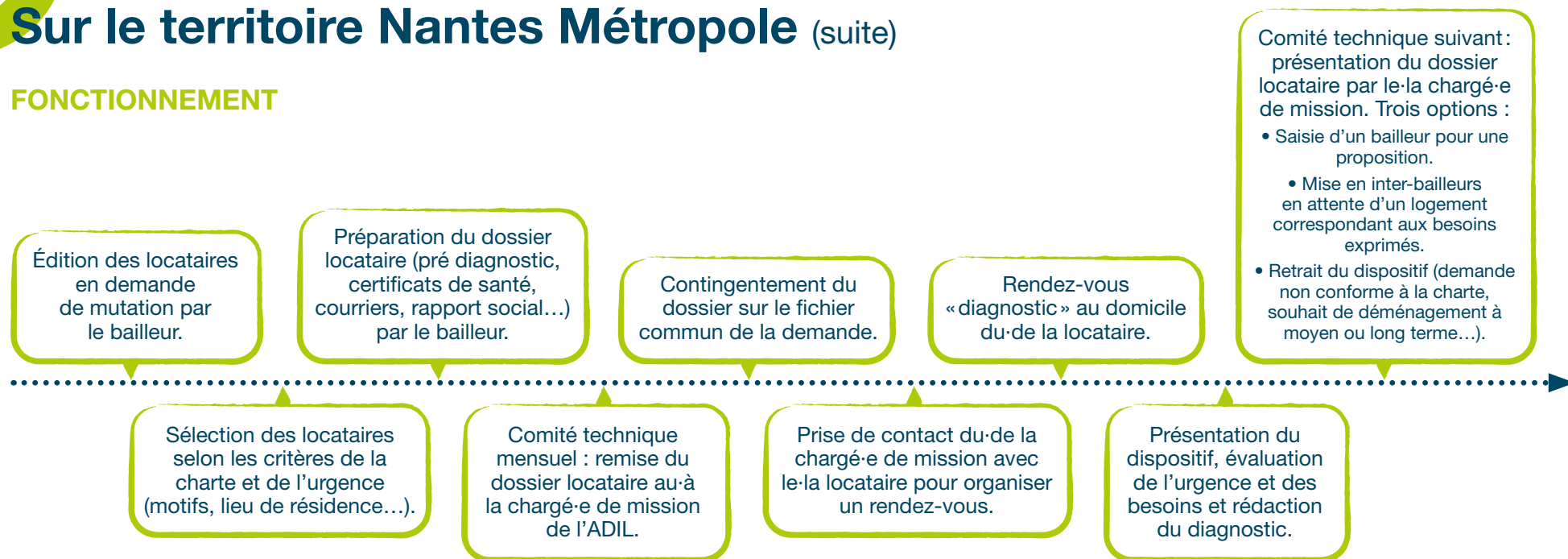
- Être locataire en titre de l'un des 12 bailleurs.
- Résider sur le territoire de Nantes Métropole.

## MOTIFS DE MUTATION

- Raisons de santé, handicap, maladies invalidantes (si le logement est inadapté ou inadaptable).
- Difficultés économiques (avec ou sans dette locative).
- Sous occupation.
- Sur occupation.

## Sur le territoire Nantes Métropole (suite)

### FONCTIONNEMENT



### AIDES SPÉCIFIQUES

- Préavis réduit à un mois par lettre simple.
- Transfert du dépôt de garantie à équivalence (sauf en cas de dette de loyer).
- Aide au déménagement (étude au cas par cas) après mobilisation et notification de refus des autres partenaires (CAF, MDPH, CCAS, Caisse de retraite...).



**Pour toute demande de mutation dont l'urgence vous semble avérée, solliciter le bailleur exclusivement par courrier afin qu'il étudie la demande de logement et si besoin l'intègre au dispositif « mutations inter-bailleurs ».**

# Sur le territoire Cap Atlantique

Le dispositif mutation inter-bailleurs est également expérimenté sur **Cap Atlantique avec des modalités différentes.**

Cinq bailleurs adhèrent au dispositif :

- CISN
- SILENE
- Atlantique Habitations
- Habitat 44
- La Nantaise d'Habitations

## CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

- Être locataire en titre de l'un des cinq bailleurs.
- Résider sur le territoire de Cap Atlantique.

## MOTIFS DE MUTATION

- **Raisons de santé/handicap/vieillesse/maladie invalidante :** logement non adapté et/ou non adaptable à l'état de santé du·de la locataire. Le·la locataire doit justifier de démarches engagées et/ou disposer de ressources spécifiques liées à la santé (AAH, AEEH, pension d'invalidité, indemnités journalières...). La remise d'un certificat médical n'est pas suffisante. Pour les demandes de mutation liées au vieillissement, la présentation d'un justificatif est facultative.
- **Difficultés économiques :** avec ou sans dette locative. Le dispositif peut être sollicité en prévention d'une dette, lorsque le bailleur social est alerté par le·la locataire ou le·la travailleur·se social·e. En cas de dette, le·la locataire doit justifier de démarches engagées ([FSL](#), plan d'apurement respecté, mesure ASLL, dossier de surendettement...).
- **Sous-occupation :** le nombre de pièces du logement occupé doit être égal ou supérieur de 2, par rapport au nombre de personnes.
- **Suroccupation :** le nombre de pièces du logement occupé doit être égal ou inférieur de 2, par rapport au nombre de personnes (à charge et droit de visite). Une grossesse en cours n'est pas prise en compte dans le calcul de la suroccupation.
- **Mobilité professionnelle :** ménage résidant sur le territoire présentant de réelles difficultés pour effectuer les trajets domicile travail.

# Sur le territoire CARENE

**Créée en 2017 la Commission Inter Bailleurs (CIB) CARENE est une commission technique de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL)<sup>13</sup>CARENE. Elle a pour objet principal la résolution de situations complexes d'accès au logement.**

Elle intègre également le Comité de suivi du relogement de la CIL et examine à ce titre les situations complexes de relogement dans le cadre de la démolition ou de la réhabilitation du patrimoine social.

Elle est composée des responsables des CCAS, des responsables clientèles des bailleurs sociaux (ou de leurs représentants), d'Action logement, du FSL du Département, de la DDETS, de la DDTM, des associations locales d'insertion par le logement (Anef Ferrer et Solidarité Estuaire) et de la direction habitat et logement de la CARENE.

## FONCTIONNEMENT

Elle se réunit une fois par trimestre sur invitation. Le tableau de suivi des situations est actualisé et transmis aux membres chaque mois. Le cas échéant, l'ordre du jour intègre des points d'informations et d'actualités communs aux membres. Un compte-rendu est envoyé aux membres à l'issue de chaque réunion.

## MODE DE SAISINE

Sa saisine est effectuée par les professionnels en charge de l'accompagnement social des demandeurs·ses **à tout moment** et via le contact prévu à cet effet.

Transmettre :

- **le numéro de la demande OU le nom, prénom et l'adresse du·de la demandeur·se ;**
- **un résumé de la situation sociale conduisant à la problématique logement du·de la demandeur·se et répondant aux conditions ci-contre.**

**Conditions cumulatives de saisine de la CIB : urgence caractérisée, situation bloquée, accompagnement social, demande qualifiée dans le fichier de la demande locative sociale (FDLS 44)**

## MOTIFS DE MUTATION

- **Urgence caractérisée : pour les ménages en grande difficulté imminente dans leur logement.**

Exemples :

- logement actuel dangereux ou enfermant puisqu'inadapté au handicap ou à la perte d'autonomie et sans possibilité d'adaptation ;
- logement actuel caractérisé d'indécents ou d'insalubre (lien préalable avec le Pôle mal logement CARENE) ;
- logement actuel repris/mis en vente par son propriétaire sans proposition de relogement ;
- décohabitation urgente : victime de violences, environnement hostile ;
- taux d'effort trop important entraînant ou pouvant entraîner une dette à court terme ;
- (...)

<sup>13</sup> La Conférence Inter Communale (CIL) CARENE est une instance politique co-présidée par le président de l'EPCI et le préfet. Elle fixe les orientations en matière d'attributions (objectifs de mixité sociale et d'équilibres de peuplement, objectifs de relogement...) et définit les modalités de coopération inter-partenariales. Elle se réunit en réunion plénière une fois par an.

# Sur le territoire CARENE (suite)

## MOTIFS DE MUTATION (suite)

### • Situation bloquée

- Ne pouvant faire l'objet d'un suivi préalable dans d'autres instances CARENE : commission des expulsions locatives (préfecture), CTO du SIAO (Solidarité Estuaire), Pôle mal logement (CARENE).
- Ne pouvant être résolue dans le parc privé non conventionné.
- Ne relevant pas des structures d'hébergement d'urgence (CTO SIAO) ou d'hébergement personnes handicapées ou personnes âgées (EHPAD, résidence autonomie).
- Demande de logement sans refus de prospection ou proposition récente de la part des organismes HLM.

## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Un accompagnement social régulier réalisé par : un EDS, un CCAS, le CLIC, les associations membres, un·e conseiller·ère conseiller en économie sociale et familiale (CESF), bailleur.

Permettant notamment d'effectuer en amont les démarches suivantes (si nécessaires) : demande de contingentement État/Action logement, demande de FSL, demande de mesures d'accompagnement social dans le logement.

## DEMANDE QUALIFIÉE DANS LE FDLS 44\*

### Documents obligatoires à jour :

Pièce d'identité, titre de séjour, Avis d'imposition.

### Autres informations à mettre à jour :

- Motifs de la demande.
- Ressources du·de la demandeur·se et des codemandeurs·ses.
- Volet handicap (si nécessaire).
- Cibler un logement collectif.
- Cibler une typologie adaptée au ménage.
- Cibler des secteurs élargis (avec un choix 1 localisé sur la CARENE).
- Transmettre les justificatifs pouvant caractériser l'urgence.

## CONTINGENTEMENT CIB

Les situations suivies en commission font l'objet d'un contingentement CARENE dans le fichier commun de la demande locative sociale 44. Ce contingentement accordé annuellement par le préfet permet aux bailleurs de présenter le candidat seul en commission d'attribution.

## SUIVI ÉVALUATION

Un bilan annuel de l'activité de la commission est présenté chaque année en plénière de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL) CARENE.

## CONTACT

La direction habitat et logement de la CARENE assure le secrétariat de la commission :

**Elise PICHARD, Direction Habitat CARENE**

**T. 02 51 16 48 30, P. 06 31 70 93 89**

[picharde@agglo-carene.fr](mailto:picharde@agglo-carene.fr)



# Annexe

Aide à l'orientation des publics à destination des SMS réalisé en lien avec le service coordination du Département

72

# Aide à l'orientation des publics à destination des SMS

## Ce guide doit vous aider :

- à faire le point avec la personne sur les démarches qu'elle a et/ou doit engager ;
- orienter la personne vers le partenaire compétent selon la problématique énoncée, avant d'envisager un rendez-vous avec le-la travailleur-se social-e.

Dans tous les cas, la première étape est de faire un pré diagnostic classique : situation familiale, nature des ressources, situation administrative situation (CAF, CPAM, Impôts...).

TS : travailleur-se social-e  
SMS : secrétaire médico-social-e

EN LOGEMENT STABLE

73

HÉBERGÉ-E,  
EN RECHERCHE D'UN LOGEMENT STABLE

79

SANS HÉBERGEMENT

80





## En logement stable

1

### PROBLÉMATIQUE DE LA PERSONNE

“ Je vais être expulsé·e

### QUESTIONS À LUI POSER

À quel stade de la procédure  
en êtes-vous ?

Avez-vous effectué  
des démarches ?

### RÉPONSES À APPORTER

#### LE·LA SMS

- rassure ;
- peut indiquer l'étape de la procédure ;
- propose un rendez-vous avec un·e TS.

## En logement stable

(suite)

2

PROBLÉMATIQUE DE LA PERSONNE

“ Mon logement est indigne

QUESTION À LUI POSER

Avez-vous effectué des démarches ?

SI NON

### LE·LA SMS ORIENTE

➤ vers le bailleur (Public ou privé) dans un premier temps.

Si absence de retour :

- > [lien CAF](#) pour les allocataires qui ont un QF<750 ;
  - > sinon, signalement à adresser via la [fiche](#) :
    - Pour Nantes au service Hygiène et sécurité [secteurhygiene@nantesmetropole.fr](mailto:secteurhygiene@nantesmetropole.fr) ou via la maison de la tranquillité publique ;
    - Pour Saint-Nazaire au service hygiène et sécurité [hygiene@mairie-saintnazaire.fr](mailto:hygiene@mairie-saintnazaire.fr) ;
    - Pour les autres communes de la CARENE [amelioration-habitat@agglo-carene.fr](mailto:amelioration-habitat@agglo-carene.fr)
- Sur le territoire de la CARENE, Histologe peut également être utilisé pour signaler toute situation ;

RÉPONSES À APPORTER

- Sur le reste du territoire, procédure temporaire mise en place par la DDTM : il faut envoyer une fiche à [ddtm-sbl@loire-atlantique.gouv.fr](mailto:ddtm-sbl@loire-atlantique.gouv.fr) en indiquant explicitement « À l'attention de Madame Baholet » dans l'objet du mail.
  - L'ARS peut être sollicitée en direct mais seulement pour les cas les plus graves : insalubrité flagrante, péril
- vers son médecin traitant pour qu'il sollicite un Conseiller Médical en Environnement Intérieur.
- vers les associations comme l'ADIL, CLCV ou CSF.

LE·LA SMS PROPOSE UN RENDEZ-VOUS AVEC UN·E TS

SI OUI

- Date de la démarche ?
- Date de la relance ?
- Quelles suites ont été données ?  
*(Voir encart de gauche si absence de retour)*

LE·LA SMS PROPOSE UN RENDEZ-VOUS AVEC UN·E TS

## En logement stable

(suite)



## En logement stable

(suite)

4

PROBLÉMATIQUE DE LA PERSONNE

“ J’ai des problèmes de voisinage

Je ne me sens pas en sécurité dans mon logement - mon quartier

QUESTION À LUI POSER

**Avez-vous effectué des démarches ?**

SI NON

RÉPONSES À APPORTER

SI OUI

### LE·LA SMS ORIENTE

- ▶ vers la Maison de la Tranquillité pour Nantes et son Agglo.
- ▶ vers le bailleur (public ou privé).
- ▶ vers le CCAS, service logement.
- ▶ vers la Police si besoin.

**LE RENDEZ-VOUS AVEC UN·E TS N'EST PAS À PRIVILÉGIER**

- Date de la démarche ?
- Date de la relance ?
- Quelles suites ont été données ? *(voir à gauche si absence de retour)*

**LE·LA SMS PROPOSE UN RENDEZ-VOUS AVEC UN·E TS**

## En logement stable (suite)

5

PROBLÉMATIQUE DE LA PERSONNE

“ Je souhaite changer de logement, je suis en logement privé

QUESTION À LUI POSER

**Pour quel motif voulez-vous changer de logement ?**

RÉPONSES À APPORTER

Au vu de la situation des personnes (critères de ressources et situation administrative), **le-la SMS oriente vers la demande de logement social ou la recherche de logement privé** (le Bon coin, agences, annonces journaux, Soliha, Action logement, Habitat et humanisme, Les toits du Cœur...).

**LE RENDEZ-VOUS AVEC UN.E TS N'EST PAS À PRIVILÉGIER**

6

PROBLÉMATIQUE DE LA PERSONNE

“ Mon logement n'est pas adapté à ma situation de handicap / à ma famille (suroccupation)

QUESTION À LUI POSER

**Avez-vous effectué des démarches ? Parc social ? Parc privé ?**

RÉPONSES À APPORTER

- Orientation MDPH pour aménagement.
- Demande de logement social.
- Demande de **contingent préfectoral**.
- Demande de **mutations inter-bailleurs**.

**LE RENDEZ-VOUS AVEC UN.E TS N'EST PAS À PRIVILÉGIER mais possible par courrier mutations inter-bailleurs (CAP atlantique et Nantes Métropole).**

## En logement stable

(suite)

7

PROBLÉMATIQUE DE LA PERSONNE

“ Je souhaite changer de logement, je suis en logement social

QUESTION À LUI POSER

**Depuis combien de temps êtes-vous locataire de votre logement ?**

(Si moins de 2 ans, demande de mutation non recevable)

**Avez-vous rempli une nouvelle demande de logement social pour mettre à jour votre situation ?**

Si oui, à quelle date ?

**Pour quel motif voulez-vous changer de logement ?**

**Des propositions ont-elles été faites par le bailleur ?**

Si oui, combien ? Si refus, pour quel motif ?

RÉPONSES À APPORTER

### SI LA DEMANDE DE MUTATION N'EST PAS FAITE

Le·la SMS évalue l'autonomie de la personne et l'invite à la faire elle-même, ou lui propose un rendez-vous socio-administratif.

Le·La SMS donne également quelques éléments de contexte : délais d'attribution, nombre de demandes/an...

### SI ABSENCE DE PROPOSITIONS PAR LE BAILLEUR

Le·la SMS conseille d'élargir la demande : quartiers, rues, communes, étages, typologie de logement...

### SI REFUS

Le·la SMS informe que le refus non motivé d'une proposition de logement allonge les délais d'obtention d'un nouveau logement et peut freiner l'activation de dispositifs complémentaires (ex : contingent).

### LE RENDEZ-VOUS AVEC UN·E TS N'EST PAS À PRIVILÉGIER SAUF SI REFUS JUSTIFIÉ.

## Hébergé·e, en recherche d'un logement stable

PROBLÉMATIQUE DE LA PERSONNE	QUESTIONS À LUI POSER	RÉPONSES À APPORTER
Hébergée par le 115	<p><b>Date du début de l'hébergement ?</b></p> <p><b>Situation précédente ?</b></p> <p><b>Raison du changement de situation ?</b></p> <p><b>Les démarches déjà effectuées ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Demande de logement social</li> <li><input type="checkbox"/> Contingent préfectoral</li> <li><input type="checkbox"/> DALO</li> <li><input type="checkbox"/> SIAO</li> <li><input type="checkbox"/> Autre</li> </ul> <p><b>Date de la démarche ?</b></p> <p><b>Date de la relance ?</b></p> <p><b>Quelles suites ont été données ?</b></p>	<p><b>LE·LA SMS PROPOSE UN RENDEZ-VOUS AVEC LE TS AFIN D'ÉVALUER LA SITUATION GLOBALE.</b></p> <hr/> <p>Le-la SMS demande le nom de la structure et peut réorienter la personne vers celle-ci lorsqu'un accompagnement y est proposé.</p> <p><b>SI PAS D'ACCOMPAGNEMENT POSSIBLE DE LA STRUCTURE LE·LA SMS PROPOSE UN RENDEZ-VOUS TS.</b></p> <hr/> <p>Si aucune démarche n'a été effectuée, le-la SMS évalue l'autonomie de la personne et l'invite à les faire elle-même, ou lui propose un rendez-vous socio administratif.</p> <p><b>SI DÉMARCHES EN COURS, LE·LA SMS PROPOSE UN RENDEZ-VOUS TS.</b></p>
<p>Hébergée en structure</p> <p>Foyer maternel</p> <p>Résidence sociale tout public</p> <p>Résidence sociale jeunes de moins de 30 ans</p>		
<p>Hébergée chez la famille/les ami·e·s</p> <p>Hébergée chez des compatriotes/dans la communauté</p> <p>Hébergement citoyen</p>		

## Sans hébergement

### QUESTIONS À LUI POSER

**Adresse de la dernière nuit d'hébergement ?**

**Domiciliation ? Oui / Non.**

**Durée de présence sur la commune/ville ?**

**Le 115 a-t-il été contacté ? Oui / Non.**

**L'appel a-t-il abouti ? Oui / Non.**

**Si oui, combien de fois les appels ont-ils été enregistrés avec prise des coordonnées de la personne ?**

### RÉPONSES À APPORTER

Le·la SMS informe la personne que le TS ne pourra pas apporter une solution immédiate. Seul le 115 est habilité à répondre à l'urgence.

Le·la SMS incite la personne à entamer des démarches de recherche de solution de logement correspondant à sa situation.

En fonction de l'organisation de l'équipe et de la situation de la personne,

**LE·LA SMS PEUT PROPOSER UN RDV SUR UN CRÉNEAU D'ASTREINTE OU SUR UNE PLAGE DE RENDEZ-VOUS CLASSIQUE.**





# Glossaire

<b>A</b>	<b>ADIL</b>	Agence Départementale d'Information sur le Logement
	<b>AFEP</b>	Accueil Familles Étrangères en situation de Précarité
	<b>AHI</b>	Accueil Hébergement Insertion
	<b>ANAH</b>	Agence Nationale d'Amélioration de l'Habitat
	<b>ASLL</b>	Accompagnement Social Lié au Logement
<b>AVDL</b>	Accompagnement Vers et Dans le Logement	
<b>B</b>	<b>BPI</b>	Bénéficiaires de la Protection Internationale
<b>C</b>	<b>CADA</b>	Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
	<b>CAF</b>	Caisse d'Allocations Familiales
	<b>CALEOL</b>	Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements
	<b>CCAPEX</b>	Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions
	<b>CCAS</b>	Centre Communal d'Action Sociale
	<b>CDP</b>	Commandement De Payer
	<b>CESF</b>	Conseiller-ère en Économie Sociale et Familiale
	<b>CFP</b>	Concours de la Force Publique
	<b>CHRS</b>	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
	<b>CHU</b>	Centre d'Hébergement d'Urgence
	<b>CIB</b>	Commission Inter-Bailleurs
	<b>CIL</b>	Conférence Intercommunale du Logement
	<b>CLTSDS</b>	Comité Local du Travail Social et du Développement Social
<b>COMED</b>	COMmission de MEDIation	
<b>CP</b>	Contingent Préfectoral	
<b>CPH</b>	Commission Partenariale d'Orientation	
<b>CQL</b>	Commandement de Quitter les Lieux	
<b>CTO</b>	Commission Technique d'Orientation	
<b>D</b>	<b>DALO/DAHO</b>	Droit Au Logement / À l'Hébergement Opposable
	<b>DDETS</b>	Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités
	<b>DIHAL</b>	Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement

<b>D</b>	<b>DPA-PC</b>	Développement du Pouvoir d'Agir des Personnes et des Collectivités
	<b>DSF</b>	Diagnostic Social et Financier
<b>E</b>	<b>EDS</b>	Espace Départemental des Solidarités
	<b>EMPEX</b>	Équipes Mobiles de Prévention des EXPulsions
<b>F</b>	<b>FJT</b>	Foyer Jeunes Travailleurs
	<b>FSL</b>	Fonds Solidarité Logement
	<b>FDLS</b>	Fichier de la Demande Locative Sociale
<b>H</b>	<b>HCTS</b>	Haut Conseil en Travail Social
	<b>HUDA</b>	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile
<b>I</b>	<b>IML</b>	InterMédiation Locative
<b>L</b>	<b>LHI</b>	Lutte contre l'Habitat Indigne
<b>M</b>	<b>MIB</b>	Mutations Inter-Bailleurs
<b>O</b>	<b>OFII</b>	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
<b>P</b>	<b>PACS</b>	PActe Civil de Solidarité
	<b>PDALHPD</b>	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
<b>R</b>	<b>RFP</b>	Réquisition de la Force Publique
<b>S</b>	<b>SIAO</b>	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
	<b>SI-SIAO</b>	Service Informatique du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
<b>S</b>	<b>SLIME</b>	Service Local pour la Maîtrise de l'Énergie
	<b>SMS</b>	Secrétaire médico-social-e
<b>T</b>	<b>TS</b>	Travailleur-euse social-e
<b>U</b>	<b>UPA</b>	Utilisateur Premier Accueil

Ce guide est le fruit d'un engagement collectif. Rédigé par le Service Développement Social du Département, il a bénéficié des contributions de plusieurs acteurs que nous tenons à remercier : la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS), le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO), Nantes Métropole et la CARENE (Saint-Nazaire agglomération). Il a également été soumis aux regards et observations d'un groupe de travailleur.se.s sociaux.les du Conseil départemental. Il fait partie des documents-cadres de l'action sociale de proximité et de la politique logement du Département de Loire-Atlantique. Il s'inscrit en lien avec le travail mené par le Comité Local du Travail Social et du Développement Social (CLTSDS). Cette production a bénéficié du soutien financier de la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement (DIHAL) dans le cadre de la labellisation Logement d'abord.

Ce guide a vocation à être partagé, adapté et enrichi. Pour toute proposition en ce sens, vous pouvez contacter :

[marianne.jouandeau@loire-atlantique.fr](mailto:marianne.jouandeau@loire-atlantique.fr)



Département de Loire-Atlantique  
Service Développement Social, Direction Solidarités Insertion  
3 quai Ceineray - CS 94109 - 44041 Nantes cedex 1  
Tél. 02 40 99 10 00  
Courriel : [contact@loire-atlantique.fr](mailto:contact@loire-atlantique.fr)  
Site internet : [loire-atlantique.fr](http://loire-atlantique.fr)