« Faciliter les démarches des personnes relevant du droit au logement opposable »

Conclusions du groupe de travail

constitué à la demande de Madame Christine Boutin,
Ministre du logement

Propositions pour l'année 2009
remises le 30 janvier 2009

Sous la présidence de M. Paul Bouchet
Mme Hélène Sainte Marie
M. Rodolphe Clauteaux
M. Martin Choutet

Préambule : trois principes fondamentaux

- **Donner une suite concrète aux décisions des commissions de médiation.**

Un frein majeur à l'exercice du droit au logement opposable (DALO) est qu'une partie des personnes sans logement ou mal logées pense que c'est une démarche inutile, qui ne débouchera pas sur la proposition concrète d'un logement. Lever ce frein est prioritaire et ne pourra se faire que par la démonstration des faits.

Ainsi, faciliter la démarche de recours n'a de sens que si celui-ci a une portée effective.

Il est préoccupant de constater que, dans certaines régions, les décisions des commissions de médiation ne sont pas mises en œuvre par les préfets dans les délais fixés par la réglementation. Il est particulièrement inacceptable que des recours en vue d'un hébergement, satisfaits par les commissions, n'aient pas d'effets concrets du fait de l'absence de proposition adaptée. Cette situation doit conduire à prendre des mesures visant au relogement effectif des ménages dont la situation a été reconnue prioritaire et urgente par les commissions. Les mesures appropriées ont été présentées dans les deux rapports du comité de suivi de la mise en œuvre du DALO. Des propositions concrètes y figurent, en faveur du logement social et du parc privé conventionné. Elles mériteraient d'être prises en compte au plus vite, en particulier en Ile-de-France.

- **S'engager sans ambiguïté pour faire connaître le droit.**

Il est clair que la publicité de la loi est une responsabilité de l'Etat. Il est impératif que les personnes susceptibles d'exercer un droit en aient connaissance et bénéficient de l'aide adaptée pour y recourir. Cette approche s'oppose donc à toute rétention d'information qui pourrait résulter d'une envie de limiter le nombre de recours DALO et de décisions ordonnant un relogement ou un hébergement à l'Etat. Sans cette approche volontariste, le risque est que le DALO bénéficie avant tout aux personnes les mieux informées et autonomes et que les ménages ne bénéficiant pas du DALO soient parmi ceux qui en auraient le plus besoin. En confiant la présente mission au groupe de travail, le Ministre du logement a clairement exprimé son point de vue à ce sujet. Il convient que les représentants locaux de l'Etat y adhèrent.

- **La responsabilité de la mise en œuvre du DALO concerne l'Etat, mais aussi les collectivités locales et les associations.**

L'Etat garant ne signifie pas que l'Etat est acteur unique. Les services sociaux ont dans leurs compétences générales l'obligation d'aider les personnes concernées à faire valoir leurs droits, dont le droit au logement. Dès lors, il est dans les missions des travailleurs sociaux des collectivités territoriales d'aider les ménages en ayant besoin à constituer leur dossier DALO. Les services sociaux associatifs financés par l'Etat et destinés aux personnes sans domicile fixe sont tout autant concernés. L'expérience montre que certaines collectivités locales sont réticentes à participer à la mise en œuvre du DALO. L'esprit de service public doit concrètement conduire à ce que toutes les personnes compétentes se mobilisent dans l'intérêt des personnes visées par la loi.

I. Des mesures concrètes pour faciliter l'accès au droit au logement opposable

1. L'information sur la possibilité d'exercer un recours DALO

1.1. Constat :

L'écart entre le nombre de ménages qui pourraient bénéficier de la loi sur le DALO et le nombre de ménages ayant effectivement déposé un recours est assurément important. Cela est en partie dû à un déficit d'information des ménages concernés. L'expérience montre que les ménages les moins informés sur leurs droits et les moins mobilisés pour les exercer sont parmi ceux qui connaissent pourtant les conditions de vie les plus difficiles et que la loi vise en priorité. Le déficit d'information est donc particulièrement fort chez les publics potentiellement éligibles au DALO. Un problème spécifique d'accès à la procédure pour les personnes logées en résidence sociale s'est posé. Il devrait trouver sa solution grâce à un amendement au projet de loi de mobilisation pour le logement, actuellement soumis à l'Assemblée Nationale, permettant à ces personnes d'exercer un recours sans délai dès lors qu'elles peuvent être considérées comme logées temporairement.

1.2. Objectif :

Faire connaître leur droit au recours à toutes les personnes citées par la loi DALO comme pouvant saisir la commission de médiation.

1.3. Proposition : Une communication massive, ciblée et de proximité.

- Massive: Engager les moyens nécessaires à une campagne d'envergure, volontariste, pour que toutes les personnes visées aient effectivement accès à l'information.
- Ciblée : S'adresser en priorité aux personnes relevant des catégories définies par la loi DALO comme pouvant saisir la commission.
- De proximité: Mener des actions adaptées et décentralisées, pour que l'information soit accessible physiquement et culturellement par ces publics.

Cette communication viendra compléter les actions déjà menées en application de la lettre ministérielle adressée aux préfets en date du 20 juin 2008.

- **1.3.1. Créer un support d'information adapté au grand public :** Un document informatif simplifié (« tract de deux pages »), sur lequel figurera :

  - En page 1 : La description succincte des six situations prioritaires mentionnées par la loi DALO. un modèle national sera proposé.
  - En page 2 : L'indication précise des lieux où les personnes peuvent retirer le formulaire et de ceux où elles peuvent recevoir une assistance en vue d'exercer le recours. Le contenu de la page 2 sera adapté pour chaque département. Un exemple de contenu possible figure en annexe 4.
  - Des affiches seront éditées avec les mêmes informations.

Ce tract est un document complémentaire au dépliant existant, plus détaillé, dont il convient de continuer à assurer la diffusion.

Calendrier : Février 2009.

- **1.3.2. Rendre facilement accessible l'information pour ceux qui la cherchent :** Assurer la diffusion du tract et des formulaires de recours dans les lieux les plus proches des personnes concernées :

  - Dans toutes les mairies, lieu de proximité par excellence,
  - Dans des services publics les plus fréquentés par les populations concernées (CAF, services sociaux, points d'accès aux droit…),
  - Dans les associations ayant pour objet l'insertion ou le logement des personnes défavorisées.

Calendrier : Premier trimestre 2009

- **1.3.3 Remettre le tract par l'intermédiaire des gestionnaires, en mains propres, à toutes les personnes vivant en établissement d'hébergement ou en logement de transition :** Un tract spécifique pourrait être édité pour ces personnes (voir proposition de modèle ci-joint en annexe 4).

Calendrier : Premier trimestre 2009.

2. La constitution du dossier de recours

2.1. Constat :

Les délais entre le dépôt de la demande et la délivrance des accusés de réception sont dans certains départements exagérément longs. Au moment de l'examen en commission, un grand nombre de recours est rejeté au motif de l'absence ou de l'insuffisance d'éléments probants. Il y a lieu d'y remédier.

2.2. Objectif :

L'objectif est de rendre le dossier (formulaire + pièces justificatives) aussi simple que possible à constituer, tout en permettant à la commission de disposer de toutes les informations nécessaires à l'instruction et à la décision.

2.3. Proposition :

A l'appui de la diffusion du nouveau formulaire de recours, il convient de préciser le type de pièces justificatives à y joindre et de répartir les taches pour la production de pièces justificatives, entre le requérant et les services instructeurs (voir point 3).

- **2.3.1. Finalisation de nouveaux modèles de formulaire pour le recours :**

Un nouveau modèle de formulaire « logement » a fait l'objet d'une large consultation du comité de suivi et des grands réseaux associatifs. Compte tenu des informations recueillies à cette occasion, le formulaire « logement » joint en annexe 3 peut être utilisé en 2009. Il fera l'objet avant diffusion d'une nouvelle maquette pour en faciliter la lecture.

Le formulaire « hébergement » devra être clarifié pour distinguer les recours portant sur l'hébergement stricto sensu (pour lesquels l'identité n'a pas à être justifiée) de ceux portant sur le logement temporaire ou le logement-foyer.

Calendrier : février 2009.

- **2.3.2. Préciser la nature des pièces justificatives attendues du demandeur :**

Appuyer le recours d'éléments justificatifs peut exiger du temps au moment de la constitution du dossier, mais il peut en faire gagner par la suite, en réduisant la durée de l'instruction et en améliorant sa qualité. Dans ces conditions, il est préconisé de mentionner dans le formulaire les pièces obligatoires et des exemples de pièces facultatives qui seraient de nature à appuyer le recours et qu'elles soient récapitulées en annexe.

Il y a lieu de bien distinguer les pièces relatives à l'état civil, celles concernant les revenus et celles venant à l'appui de l'appartenance revendiquée par le requérant à l'une des catégories de requérants prévues par la loi (Cf. annexe 3).

3. L'instruction et le traitement des dossiers

3.1. Constat :

La justification du motif invoqué à l'appui du recours est souvent difficile à apporter, en particulier lorsqu'il est nécessaire de qualifier juridiquement une situation de fait. La commission peut avoir besoin d'apprécier la situation sociale du requérant.

3.2. Objectif :

Sans dispenser les requérants d'apporter toutes les justifications possibles à l'appui du recours qu'il forme, il convient de déclencher l'intervention des services publics compétents chaque fois que c'est nécessaire pour que la commission puisse apprécier le bien fondé de ce recours.

3.3. Proposition : l'amélioration de l'instruction des recours nécessite deux actions :

- **3.3.1. Confier aux services instructeurs la responsabilité de rechercher les informations complémentaires nécessaires :**

  Il convient de se mettre à la place du demandeur et de ne pas exiger de lui des pièces qu'il ne saurait produire, notamment pour des raisons administratives ou pécuniaires. Il doit communiquer « tout ce qu'il peut », mais il ne sera exigé de lui « que ce qu'il peut ». Dans certains cas (par exemple lorsque l'état du logement est un motif de recours), un diagnostic d'expert s'impose comme une pièce nécessaire pour statuer sur le dossier, ce qui est utilement confirmé par un projet d'amendement à la loi de mobilisation pour le logement actuellement soumis à l'Assemblée Nationale. La commande et les frais de ces diagnostics ne doivent pas reposer sur le requérant, mais sur une collectivité publique.

Après s'être assuré que les pièces obligatoires ont été fournies, s'il apparaît aux services instructeurs que des renseignements complémentaires sont nécessaires pour éclairer la commission, il leur appartient d'être « pro-actifs » et de :

- rechercher les informations existantes dont disposent les services publics et les organismes sociaux (CAF, instances du PDALPD, services sociaux, Bailleurs sociaux, services étrangers des préfectures…) ;

- déclencher ou commanditer avant le passage du dossier en commission et sans attendre que celle-ci le demande[1] les enquêtes sociales et les diagnostics techniques nécessaires pour éclairer la commission.

Cette pratique, déjà mise en œuvre dans certains départements, doit être généralisée.

Le problème de la levée du secret professionnel qui a pu être soulevé devrait trouver sa solution également par un projet d'amendement à la loi de mobilisation pour le logement actuellement soumis à l'Assemblée Nationale.

- **3.3.2. Concevoir et diffuser un guide pour les présidents des commissions et les services instructeurs :**

Sur l'ensemble du travail d'instruction et d'analyse des dossiers, un guide des bonnes pratiques et des pratiques à proscrire sera édité à l'intention des commissions, en s'appuyant sur le travail de questions / réponses déjà effectué par la DHUP et sur les résultats attendus du groupe de travail de présidents de commissions relatif à la motivation des décisions.

4. L'assistance des requérants

4.1. Constat :

La constitution d'un dossier de recours est une difficulté réelle pour certains ménages, qui ont besoin d'assistance pour y parvenir. Il peut aussi parfois être difficile pour les demandeurs de trouver les bons interlocuteurs pour obtenir cette assistance. Enfin, certains services sociaux expriment des réticences à aider les personnes à remplir les dossiers.

4.2. Objectif :

Garantir une assistance effective et efficace à tous ceux qui en ont besoin pour pouvoir effectuer le recours.

4.3. Proposition : Il convient que les intervenants possibles soient identifiés sans ambiguïté.

- **4.3.1. Identifier précisément et faire connaître, au niveau de chaque département, les services sociaux compétents** pour assister les requérants en ayant besoin et assurer à tous les travailleurs sociaux concernés une formation adéquate.

- **4.3.2. Lever toute ambiguïté sur les responsabilités** des différents services sociaux dans l'assistance aux demandeurs.

Il est nécessaire que le préfet s'assure :

- que les services sociaux publics, et en particulier ceux du conseil général, assument effectivement leur mission d'aide à l'accès aux droits, dont le droit au logement, et que, à ce titre, ils assistent dans la procédure de recours DALO les ménages en ayant besoin et habitant sur leur territoire de compétence.

[1] Article R* 441-14 du CCH

- que les associations gestionnaires des dispositifs financés par l'Etat et destinés aux personnes sans domicile fixe, (accueils de jour, équipes de travail de rue, hébergement…) assument leur mission d'aide à l'accès au droit à l'hébergement ou au logement et que, à ce titre, ils assistent dans la procédure de recours DALO le public auprès duquel ils interviennent.

Tous les services sociaux cités devront être destinataires des formulaires pour pouvoir le remettre directement aux requérants. Leurs personnels devront être formées selon des modalités présentées au point 6.

Calendrier : 1er trimestre 2009.

5. L'assistance des requérants après la décision de la commission et l'accompagnement des bénéficiaires du DALO

5.1. Constat : Les demandeurs ont besoin d'une assistance après la décision de la commission quel qu'en soit le sens, afin d'en comprendre la portée et les conséquences. Notamment, les personnes dont la demande a été réorientée vers un hébergement ou un logement temporaire, alors qu'elles demandaient un logement pérenne, ne comprennent pas ces décisions, ce qui explique le nombre important de refus des solutions proposées. Ce besoin est mal identifié sur le terrain.

En outre, les personnes relogées ont parfois besoin d'une action d'accompagnement social pour leur permettre de s'approprier le logement et son environnement et de s'insérer dans le quartier : le besoin est peu identifié et peu satisfait.

5.2. Objectif : Garantir une aide effective à tous les requérants après la décision de la commission et notamment aux bénéficiaires du DALO pour rendre effectif le droit qui leur a été reconnu.

5.3. Propositions : Il convient de mettre à la disposition des demandeurs une assistance adaptée en cas de rejet et un accompagnement en cas de décision favorable, lors de la proposition de logement, puis après le relogement.

- **5.3.1. Une assistance en cas de rejet du recours amiable** : Il s'agit

  - de fournir des explications, notamment dans le cas où la commission a fait des préconisations sur l'orientation de leur recherche de solution ;
  - et d'informer les personnes des possibilités de recours, voire de les aider à les former (recours pour excès de pouvoir contre la décision de la commission).

- **5.3.2. Un accompagnement en cas de décision favorable**

5.3.2.1 En cas d'offre de relogement ou d'hébergement

Il est proposé que les bénéficiaires du DALO soient accompagnés après la réception de la décision. Cet accompagnement consiste à :

- expliquer aux bénéficiaires pourquoi les propositions mettent un certain temps à leur parvenir et à quel titre elles leur sont faites ;

- les aider à collaborer à la recherche de solutions (aller aux rendez-vous avec le bailleur et aux visites, constituer le dossier de demande de logement ou d'hébergement, notamment en cas de réorientation) ;

- et les aider à prendre position par rapport à ces propositions, surtout quand celles-ci s'écartent de leurs souhaits initiaux. Il convient de faire valoir l'amélioration relative que peuvent représenter ces propositions par rapport à leur situation actuelle des personnes.

Un tel accompagnement est de nature à diminuer notablement le nombre de refus opposés par les bénéficiaires du DALO aux propositions qui leur sont faites et qui sont adaptés, comme l'exige la loi.

Il est proposé que cet accompagnement soit effectué par les travailleurs sociaux du département et des communes, les associations et les gestionnaires de centres d'hébergement. Il est souhaitable que les travailleurs sociaux intervenant à ce stade soit les mêmes que ceux qui auront assisté le requérant pour son recours.

5.3.2.2. En cas de relogement

Il est proposé que soit évalué le besoin éventuel d'accompagnement social en parallèle au relogement et qu'il soit fourni à toutes les personnes qui en ont besoin et qui le souhaitent. Cet accompagnement peut aller d'un simple accompagnement temporaire (personnes peu désocialisées ayant eu des difficultés temporaires) à une action plus longue et/ou plus lourde, y compris incluant un volet sanitaire. Sans parler du cas des personnes pour lesquelles une solution d'habitat adaptée est recherchée, plus longue à mettre sur pied que les délais réglementaires et nécessitant une implication du ménage dans le projet. L'accompagnement social est indispensable pour les situations les plus lourdes qui sont justement celles des personnes n'ayant pas trouvé de solutions via les dispositifs de droit commun et qui sont légitimes à bénéficier du DALO.

Il est proposé que soient mis en place localement de tels diagnostics et un tel accompagnement dans le cadre du travail social classique ou dans le cadre de mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL) qui doivent être financées obligatoirement par les FSL ou des associations qui gèrent des logements temporaires ou des baux glissants, éventuellement financées aussi via l'ASLL.

6. La formation des travailleurs sociaux

6.1. Constat : Les travailleurs sociaux sont inégalement informés selon les territoires et généralement insuffisamment formés aux conditions d'accès au DALO et à l'articulation nécessaire avec les dispositifs préexistants.

6.2. Objectif : Tous les personnels, de tous types de services sociaux, dont la mission inclut l'aide à l'accès au logement, doivent recevoir une formation spécifique sur le droit au logement opposable.

6.3. Proposition :

Les préfets s'assurent que sous six mois tous les travailleurs sociaux du département concernés aient eu une formation adéquate.

Les organismes existants (CNFPT, ANIL) ont la compétence requise. Ils pourraient être sollicités pour l'élaboration d'un programme type sur une journée et des supports associés. Cette formation pourra être cofinancée avec les conseils généraux et éventuellement les communes. Quelle que soit l'implication des collectivités locales, cette formation devra impérativement avoir lieu au moins pour les personnels des services sociaux financés par l'Etat et de surcroît être accessible aux équipes de salariés et de bénévoles des associations qui le souhaitent.

Calendrier : 1er semestre 2009

II- Les voies juridiques et moyens de la mise en œuvre des propositions

La mise en œuvre des mesures préconisées suppose la participation effective des différents acteurs publics selon leurs compétences respectives. Il appartient au préfet, en tant que représentant de l'Etat garant, d'assurer la coordination nécessaire.

Une telle coordination peut-elle s'opérer d'ores et déjà par voie contractuelle ou impose-t-elle de passer à nouveau par la voie législative ?

L'interprétation de l'article 5 de la loi DALO sur le sens à donner à la « concertation » prévue doit être éclairée par les dispositions résultant du texte, essentiel en la matière, qu'est la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998.

Rappelons que, selon l'article 1er de cette loi[2], l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, dont les centres communaux et intercommunaux d'action sociale, ainsi que les institutions sociales, sont expressément désignés comme devant assurer la mise en œuvre de **l'accès effectif** de tous aux droits fondamentaux, dont le droit au logement.

Selon le même article, ces collectivités et institutions doivent « prendre les dispositions nécessaires **pour informer chacun de la nature et de l'étendue** de ses droits et **pour l'aider**, éventuellement par un **accompagnement personnalisé** à accomplir les **démarches administratives et sociales** nécessaires à leur mise en œuvre dans les délais les plus rapides ».

Rappelons également que l'article 6 de la loi DALO a rendu obligatoire la formation des travailleurs sociaux au droit au logement.

Un complément législatif à la loi DALO, s'il était jugé nécessaire, *devrait être rédigé de telle sorte qu'il ne mette* pas en cause ces dispositions expresses de la loi d'orientation, mais au contraire en facilite la mise en œuvre dans le domaine du logement.

En tout état de cause, la voie conventionnelle devra être saisie pour assurer sur le terrain dans les meilleures conditions pratiques la coordination des rôles respectifs des intervenants, leur formation et la répartition des financements.

L'application dans chaque département des mesures préconisées devra être mise à l'ordre du jour d'une réunion spéciale de concertation, dès le premier trimestre 2009.

[2] codifié à l'article L. 115-2 du code de l'action sociale et des familles

L'effectivité des mesures décidées lors de cette réunion devra faire l'objet d'un suivi à organiser sur le plan départemental et de tableaux de bord rendu publics au niveau national.

Une amélioration de la situation actuelle est en effet urgente et **indispensable** si l'on retient que seize préfets seulement ont rendu compte de leurs actions d'information en réponse à la circulaire ministérielle du 20 juin 2008, alors qu'ils y étaient expressément invités.

Au niveau national, pourrait être organisée dans le même délai la consultation du comité de suivi institué par l'article 13 de la loi DALO, qui permet de confronter les points de vue des associations représentant les élus locaux (assemblée des départements et associations des maires) avec celui des associations de terrain.

Les propositions déjà présentées par le comité de suivi, dans son rapport d'octobre 2008 adopté le 22 décembre, qui avaient été votées à l'unanimité, pourraient ainsi être précisées et complétées, s'il y a lieu, pour être prises en considération dans les programmes de travail 2009.

Conclusion

Récapitulatif des mesures recommandées par le groupe de travail, en vue d'une mise en œuvre au cours du premier semestre 2009, grâce à un plan local concerté:

1. **L'organisation d'une campagne massive d'information ciblée sur les publics prioritaires.**
2. **La mise en service d'un nouveau formulaire de recours amiable incluant des précisions sur les pièces justificatives à y joindre.**
3. **Un partage clair des responsabilités au niveau de chaque département entre les services publics et les associations agréées pour développer l'assistance aux demandeurs qui le souhaitent durant toute la procédure.**
4. **La mise en place si nécessaire d'un accompagnement social des personnes relogées.**
5. **L'amélioration de la qualité de l'instruction des recours grâce à la transmission des informations qu'ils détiennent par les services des collectivités territoriales et des caisses d'allocations familiales et la réalisation des enquêtes complémentaires nécessaires.**
6. **La réalisation dans tous les départements en lien avec le CNFPT et l'ANIL d'un stage de formation ouvert à tous les travailleurs sociaux des collectivités territoriales et des associations œuvrant pour les publics concernés.**
7. **La convocation par le préfet de chaque département d'une réunion spéciale de concertation dès le 1er trimestre 2009 afin d'assurer la coordination des intervenants et la répartition des financements dans la mise en œuvre des mesures préconisées. Cette coordination fera l'objet en tant que de besoin d'une convention précisant les engagements de chacun.**

Cette dernière proposition paraît essentielle au groupe de travail car elle conditionne la mise en route effective et rapide dans chaque département, par delà la diversité de leurs situations, des mesures préconisées.

ANNEXES

Liste des annexes

1. Lettre de mission
2. Méthode de travail du groupe de travail
3. Projet de formulaire de recours-logement
4. Projet de document d'information (un recto verso)
5. Compte-rendu des testings faits par Rodolphe CLAUTEAUX

ANNEXE 1

Lettre de mission du 25 novembre 2008 de Madame Christine BOUTIN, ministre du logement et de la ville

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DU LOGEMENT ET DE LA VILLE

LE MINISTRE

N/REF : CAB/JCM/CM/081125

Paris, le 25 NOV. 2008

Monsieur le Conseiller d'Etat,

Je tiens à vous remercier d'avoir accepté la tâche de présider le groupe de travail qui devra se pencher sur une question à laquelle j'attache la plus grande importance. Il s'agit, en se plaçant du point de vue de la personne éligible au droit au logement opposable, d'examiner de manière concrète les voies et moyens de nature à lui faciliter ses démarches. Cette réflexion portera, notamment, sur les modalités d'information du public, la formation des agents directement en contact avec le demandeur et la question de l'instruction de la demande. Elle concernera, également les modalités de l'accompagnement des demandeurs une fois leur recours jugé prioritaire.

Le groupe de travail que vous présiderez sera constitué de Madame Hélène SAINTE MARIE, Directrice de projet « mise en œuvre du droit au logement opposable » au Ministère du Logement et de la Ville, de Monsieur Rodolphe CLAUTEAUX, Rédacteur en chef de la revue l'Itinérant et de Monsieur Martin CHOUTET, Chargé de mission auprès du préfet délégué général à la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées.

Je souhaite que vous me remettiez les résultats de votre réflexion d'ici la fin du mois de janvier 2009. Vous pourrez vous appuyer en tant que de besoin sur mon cabinet et sur les services de la Direction de l'Habitat, de l'Urbanisme et des Paysages au Ministère.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Conseiller d'Etat, l'expression de ma considération la meilleure.

Christine BOUTIN

Monsieur Paul BOUCHET
Haut Comité pour le Logement
des Personnes Défavorisées
11 rue Saint Georges
75009 PARIS

ANNEXE 2

Méthode de travail du groupe de travail et auditions effectuées

1° Rodolphe CLAUTEAUX a effectué un certain nombre de testings permettant d'étayer le constat de la situation actuelle.

2° Le groupe a tenu une réunion avec la Plate forme pour un droit au logement opposable, au siège d'ATD-QUART MONDE.

3° Il a auditionné les personnes suivantes :

Mmes Isabelle COUETOUX-DU-TERTRE et Nicole MAURY (ANIL) ;
M. Hervé SCHMITT, Directeur adjoint - aménagement habitat de la DDE de la Seine-Saint-Denis ;
Trois représentants de l'opération BUS DALO (Joaquim SOARES et Pierre THOMAS de la Fondation Abbé Pierre, Hector CARDOSO du Secours Catholique) ;
Mme Marie-Joëlle GORISSE (conseillère technique à la DGAS) ;
Bernard LACHARME, secrétaire général du Haut Comité pour le logement des personnes défavorisées.

ANNEXE 3

PROJET DE FORMULAIRE LOGEMENT

DROIT AU LOGEMENT OPPOSABLE

(loi n° 2007-290 du 5 mars 2007)

Recours devant la COMMISSION DE MEDIATION
du DEPARTEMENT de……..
en vue d'une offre de logement
(article L. 441-2-3 - II du code de la construction et de l'habitation)

Adresse à laquelle ce formulaire et les pièces justificatives doivent être retournés :

Adresse électronique :

☞ **Reportez-vous à la notice avant de remplir le formulaire.**

☞ **Attention : les renseignements et les pièces justificatives citées sont obligatoires si vous êtes dans la situation qu'ils concernent, sauf quand il est indiqué qu'ils sont facultatifs.**

1) Identité du requérant

Un seul nom par foyer :

Monsieur, Madame, Mademoiselle, (rayez les mentions inutiles)
Nom : ……..
Prénoms : …….
Date de naissance :……

► ***Joignez une copie d'une pièce d'identité***
Exemples : carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, livret de circulation, carte de séjour, carte de résident.

Situation familiale :

célibataire □ marié(e) □ PACS □ vie maritale □
séparé(e) □ veuf / veuve □ divorcé(e) □

Joignez un justificatif (livret de famille, ….)

2) Coordonnées

Adresse à laquelle le courrier doit vous être adressé :

Numéro……..Voie……..

Code postal……Commune……..

Complément d'adresse : bâtiment……étage……..….numéro ……..
…….

Et si elle est différente, adresse du local ou du logement dans lequel vous vivez :

Numéro……..Voie…….

Code postal……Commune……..

Complément d'adresse : bâtiment……étage……..numéro……
……

Numéro de téléphone où l'on peut vous joindre :.....

et le cas échéant **adresse de courrier électronique**……..

Etes-vous logé dans : un logement social ? □

un logement privé ? □

autre ? □

3) Démarches préalables au recours amiable devant la commission de médiation

Avez-vous fait une demande de logement social ? *oui* □ *non* □

Si non*, indiquez quelles démarches vous avez effectuées pour régler votre problème de logement ?*

……
……

Si oui :

Indiquez le numéro départemental d'enregistrement *qui vous a été délivré :*

……

Joignez une copie de l'attestation avec le numéro unique d'enregistrement de la demande

Indiquez auprès de quel(s) organisme(s) ou service(s) vous avez déposé des demandes *(HLM, SEM, commune, préfecture ou tout autre destinataire de vos demandes) :*

……..
……
……
……

Avez-vous déjà eu une ou des propositions de logement ? oui □ non □

Si oui,

- Indiquez ici pour chaque proposition sa date et le nom de l'organisme qui vous l'a faite……
  ……
  ……
  ……
- Et pourquoi vous les avez refusées :

- Localisation ? oui □ non □
- Taille du logement ? oui □ non □

- Autre motif ?
- Le préciser…….....

……

► *Joignez une copie de votre lettre de refus (facultatif).*

Avez-vous reçu un ou des refus de la part d'un organisme HLM ou SEM ? oui □ non □

► *Joignez une copie de la lettre ou des lettres de refus des organismes (facultatif).*

4) Nationalité

4.1. Êtes-vous de nationalité française ? oui □ non □

4.2. Si vous avez répondu non à la question 4.1., êtes-vous ressortissant d'un pays membre de l'Union européenne ou de l'Espace économique européen ou ressortissant de la Confédération suisse ? oui □ non □

4.3. Si vous avez répondu non aux questions 4.1. et 4.2, êtes-vous titulaire d'une carte de résident ou d'un certificat de résidence algérien de 10 ans ? oui □ non □

Si oui, précisez le numéro et la date de la carte de résident :……

…….

► ***Joignez une copie de ce titre de séjour.***

4.3. Si vous avez répondu non aux questions 4.1, 4.2. et 4.3. résidez-vous en France de façon ininterrompue depuis plus de deux ans ? oui □ non □

Si oui, précisez la nature et le numéro du titre de séjour actuel : ……

……

► ***Joignez une copie de ce titre de séjour et si vous les avez conservés une copie des titres de séjour antérieurs***

4.4 Etes-vous reconnu réfugié ? oui □ non □

Si oui, préciser la date de reconnaissance du statut de réfugié……..

► ***Joignez une copie de la carte de résident ou du récépissé de demande de carte de résident portant la mention « réfugié ».***

5) Composition du foyer

Nombre de personnes à loger : ……..

Pour chacune des personnes devant être logées avec vous, remplissez le tableau ci-dessous.

Nom	Prénom	Sexe	Année de naissance	Lien de parenté avec vous

Si le foyer comporte plus de 9 personnes, joignez un tableau complémentaire.

► ***Joignez une copie du livret de famille si vous en avez un.***

6) Ressources

Montant de vos ressources mensuelles et de celles de l'ensemble des personnes composant votre foyer : remplissez le tableau ci-dessous.

Ressources mensuelles du mois de ……

Nature des ressources	Vous-même	2e pers. Prénom : ……	3e pers. Prénom : ……	4e pers. Prénom : ……
Salaires				
Pensions de retraite				
Indemnités de chômage				
RMI / API / RSA				
Allocation d'adulte handicapé				
Prestations familiales				
Autres (préciser)				
Total				

Si le foyer comporte plus de 4 personnes qui perçoivent des ressources, joignez un tableau complémentaire.

Montant de vos ressources annuelles : indiquez ci-après le montant figurant sur le dernier avis d'imposition ou de non imposition que vous avez reçu :

- avis d'imposition ou de non imposition de l'année ……
- montant du revenu imposable ……

► ***Joignez le dernier avis d'imposition ou de non-imposition reçu, et***
► ***les pièces justificatives de vos revenus des trois derniers mois.***

Si vous percevez des prestations de la caisse d'allocations familiales, indiquez votre **numéro d'allocataire……..**

► ***Joignez un justificatif fourni par la CAF avec le détail des prestations reçues***

7) Contraintes liées au lieu de travail ou d'activité

Précisez votre lieu de travail ou d'activité et celui des autres personnes composant votre foyer :

Prénom	Situation : (salarié, demandeur d'emploi, en apprentissage, en formation, sans activité,….)	Type de contrat de travail	Commune du lieu de travail ou d'activité

Si le foyer comporte plus de 9 personnes, joignez un tableau complémentaire.

8) Motifs du recours :

☞ Cochez la ou les cases correspondant à votre situation **(répondez oui à au moins une des questions 8.1. à 8. 9.)** :

8.1. Etes-vous dépourvu(e) de logement (exemples : sans domicile fixe, sur la voie publique, habitant dans un camping) ? oui □ non □

Si oui :

► ***Joignez un document attestant de votre situation.***

Exemples : reçu du camping ou d'un hôtelier, attestation d'un travailleur social ou d'une association ayant pour objet l'insertion ou le logement ….

8.2. Etes-vous hébergé(e) chez un particulier ? oui □ non □

Si oui :

Les personnes qui vous hébergent sont-elles vos grands-parents, parents ou enfants ?

oui □ non □

Dans tous les cas, précisez ici le nom et l'adresse des personnes qui vous hébergent, et depuis quelle date elles vous hébergent:

……

……

Indiquez le nombre total de personnes habitant dans le logement.……

► ***Joignez un document attestant de votre situation d'hébergement.***

Exemples : attestation de la personne qui vous héberge, attestation d'un travailleur social ou d'une association ayant pour objet l'insertion ou le logement…

8.3. Etes-vous menacé(e) d'expulsion sans relogement ? oui □ non □

Si oui :

Indiquez ici le dernier document reçu et sa date (exemple : jugement d'expulsion, commandement d'huissier, assignation à comparaître).

……

……

► ***Joignez une copie de ce document.***

Avez-vous demandé une aide du fonds de solidarité pour le logement du département ?

oui □ non □

8.4. Etes-vous hébergé(e) dans une structure d'hébergement ?

oui □ non □

Si oui :

Nom de la structure où vous êtes hébergé actuellement :

……

……

……

Date d'entrée dans cette structure : …….

► ***Joignez un justificatif d'accueil dans cette structure.***

Exemples : Attestation d'hébergement de la structure

Si vous avez été hébergé dans d'autres structures d'hébergement auparavant, indiquez leur nom:

……

……

……
……

Précisez la date d'entrée dans la première de ces structures
Date: ……

► ***Seulement si vous les avez, joignez un justificatif d'accueil dans ces structures :***

Exemples : Attestation d'hébergement de la structure

Pour les personnes hébergées en CADA, précisez la date de reconnaissance du statut de réfugié : …….

8.5. Etes-vous logé(e) dans un logement de transition (par exemple logement en sous-location) ? oui ☐ non ☐
Si oui :
Nom de la personne ou de l'organisme qui vous procure ce logement :
……..
Son adresse……
……..
Date de votre entrée dans les lieux :……

► ***Joignez un justificatif d'accueil dans le logement de transition.***

Exemples : Attestation du bailleur, quittances, bail, convention d'occupation…

8.6. Etes-vous logé(e) dans des locaux impropres à l'habitation *? oui ☐ non ☐*
Si oui :

► **Joignez un document montrant que les locaux que vous habitez sont impropres à l'habitation.**

Exemples : copie d'un courrier adressé par vous à un service administratif pour signaler l'état du logement, document établi par un professionnel du bâtiment, un service public, un travailleur social ou une association œuvrant pour l'insertion ou le logement,

Ces locaux ont-ils fait l'objet d'un arrêté préfectoral de mise en demeure ?
oui ☐ non ☐ ne sait pas ☐

8.7. Etes-vous logé(e) dans un logement qui est insalubre ou dangereux *?*
oui ☐ non ☐
Si oui :

► **Joignez un document montrant que votre logement est insalubre ou dangereux.**

Exemples : copie d'un courrier adressé par vous à un service administratif pour signaler l'état du logement, document établi par un professionnel du bâtiment, un service public, un travailleur social ou une association œuvrant pour l'insertion ou le logement, photos..

Et précisez si ce logement a fait l'objet :

- *d'un arrêté d'insalubrité*

- insalubrité remédiable oui □ non □ ne sait pas □
- insalubrité irrémédiable oui □ non □ ne sait pas □

- *d'un arrêté de péril* *oui* *non* *ne sait pas* □

- *ou d'un arrêté de fermeture administrative s'il s'agit d'un hôtel meublé :*

oui *non* *ne sait pas* □

En l'absence d'arrêté, une procédure a-t-elle été engagée dans ce but ?

oui □ non □ ne sait pas □

Si, oui , la décrire :……

……

……

……

……

8.8. Si vous êtes une personne handicapée ou si vous avez à votre charge une personne handicapée ou un enfant mineur, vous pouvez invoquer l'un des deux motifs suivants :

► **Pour justifier de votre handicap ou de celui d'une personne à charge, joignez un justificatif.**

Exemple : carte d'invalidité, document de la MDPH

8.8.1. Le logement est non décent : oui □ non □

Si oui :

► **Joignez un document montrant que votre logement est non décent**

Exemples : copie d'un courrier adressé par vous à un service administratif pour signaler l'état du logement, document établi par un professionnel du bâtiment, un service public, un travailleur social ou une association œuvrant pour l'insertion ou le logement, photos

8.8.2. Le logement est manifestement sur-occupé : oui □ non □

Si oui :

Précisez le nombre de personnes occupant le logement…….

Indiquez la surface totale du logement(en m² habitables) ……..

Indiquez la surface de chacune des pièces……

……

……

……

……

► ***Joignez un justificatif de la surface habitable totale de votre logement.***

Exemples : le bail, s'il la mentionne, une attestation d'un professionnel, à défaut, attestation d'un travailleur social ou d'une association œuvrant pour l'insertion ou le logement.

8.9) Avez-vous déposé une ou plusieurs demandes de logement social depuis un délai supérieur au délai fixé par arrêté préfectoral dans votre département sans avoir reçu aucune proposition adaptée ?

oui ☐ non ☐

Si oui, *précisez ici la date d'enregistrement de la première demande :……*

Joignez un justificatif de l'ancienneté de votre demande

9) Soutiens éventuels

Pour faire ce recours, bénéficiez-vous de l'assistance d'un travailleur social ou d'une association ? oui ☐ non ☐

Si oui :

nom de la personne qui vous assiste : ……..

nom de son organisme :……..…

adresse : ……..…….

……..

numéro de téléphone : …….

En dehors de la constitution de ce recours, êtes-vous en contact avec un travailleur social ? oui ☐ non ☐

Si oui :

nom de la personne : ……..……..

nom de son organisme :……

adresse : ……..…….

……..

numéro de téléphone : …….

10) Autres démarches de recours

Avez-vous déposé un recours devant une ou plusieurs commission(s) de médiation d'un autre département ?

oui ☐ non ☐

Si oui, indiquez lesquelles, ainsi que la date de dépôt de ces recours :

……

……

……..……

11) Argumentaire libre

► **Sur papier libre, apportez si vous le souhaitez toutes précisions sur votre situation.**

Je certifie la sincérité des informations données dans ce formulaire. Je reconnais être informé que, pour l'instruction de mon dossier de recours en vue de voir reconnaître mon droit au logement, les informations qui sont nécessaires à l'appréciation de ma situation peuvent être demandées par le service instructeur de la commission de médiation aux professionnels de

l’action sociale des collectivités territoriales et aux organismes de sécurité sociale qui les détiennent.

Date Signature du requérant

La loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés s'applique aux réponses faites sur ce formulaire. Elle garantit un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant.

Récapitulatif des pièces à joindre au dossier

Identité

 Copie d'une pièce d'identité (Exemples : Carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, livret de circulation, carte de séjour, carte de résident)

Composition du foyer

 Copie du livret de famille (Si vous en avez un)
 Autre…

Nationalité

Si vous n'êtes pas de nationalité française ou ressortissant d'un pays membre de l'union Européenne ou de l'Espace économique européen ou ressortissant suisse, et :
Si vous êtes titulaire d'une carte de résident ou d'un certificat de résidence algérien de 10 ans
 Copie du titre de séjour
OU, *si vous n'êtes pas titulaire d'une carte de résident ou d'un certificat de résidence algérien de 10 ans, et que vous résidez en France de façon ininterrompue depuis plus de deux ans*
 Copie de votre titre de séjour,
 Copie des titres de séjour antérieurs (si vous les avez conservé)
OU, *si vous êtes reconnu réfugié*
 Copie de la carte de résident ou du récépissé de demande de carte de résident portant la mention « réfugié »

Ressources

 Copie du dernier avis d'imposition ou de non imposition
 Copie des pièces justificatives de l'ensemble des ressources des trois derniers mois
 Justificatif fourni par la CAF, détaillant les prestations actuellement versées, et faisant apparaître les enfants ouvrant droit

Demande de logement social

Si vous avez fait une demande de logement social :
 Copie du document sur lequel figure le numéro unique qui vous a été délivré lors de l'enregistrement de la demande
Si vous avez déjà eu une proposition de logement social, et que vous l'avez refusée
 Copie de votre lettre de refus
Si vous avez eu un refus d'attribution de logement par un organisme HLM ou SEM,
 Copie de la lettre de refus de l'organisme

Motifs du recours

Si vous êtes dépourvu de logement :
Un ou plusieurs justificatifs de la liste suivante :
 Factures d'hôtel ou de camping
 Attestation de prise en charge des frais d'hôtel par un service social (conseil général.)
 Attestation d'une personne qui vous héberge.
 Attestation d'un travailleur social ou d'une association ayant pour objet l'insertion ou le logement
 Autre: ……..

Si vous êtes menacé d'expulsion sans relogement :
Un ou plusieurs justificatifs de la liste suivante :
 Assignation à comparaître au tribunal
 Jugement d'expulsion
 Commandement de quitter les lieux délivré par huissier
 Autre : ……..
Si vous êtes hébergé dans une structure d'hébergement ou logé dans un logement de transition
 Attestation d'hébergement délivrée par l'association ou l'organisme qui vous héberge ou vous loge.
Et, si vous les avez, un ou plusieurs justificatifs de la liste suivante :

 Attestation d'hébergement délivrée par les associations ou organismes qui vous ont hébergé ou logé précédemment.
 Quittances ou attestation de redevance
 Bail ou convention d'occupation
 Autre ……..

Si vous êtes logé dans des locaux impropres à l'habitation, insalubre ou dangereux
Un ou plusieurs justificatifs de la liste suivante :
 Copie d'un courrier adressé par vous au propriétaire de votre logement pour signaler l'état du logement ou lui demander de faire les travaux
 Copie d'un courrier adressé par vous à un service administratif (DDASS, Mairie, centre d'action sociale…) pour signaler l'état du logement et/ou faire constater l'état de votre logement.
 Constat ou tout autre document attestant du mauvais état du logement , réalisé par un professionnel du bâtiment, un service public, un travailleur social ou une association oeuvrant pour l'insertion ou le logement
 Document administratif relatif à l'état du logement (arrêté d'insalubrité, de péril ou de fermeture administrative, mise en demeure de votre propriétaire pour qu'il réalise des travaux…)
 Autre……..

Si vous êtes une personne handicapée ou si vous avez à votre charge une personne handicapée ou un enfant mineur :
 Document mentionnant l'existence d'un handicap, et délivré par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (travailleur handicapé, ou AAH, carte d'invalidité,…)
 Autre : ……..
Si, en plus, le logement est non décent **:**
Un ou plusieurs justificatifs de la liste suivante :
 Copie d'un courrier adressé à un service administratif pour signaler l'état du logement
 Document établi par un professionnel du bâtiment, un service public, un travailleur social ou une association oeuvrant pour l'insertion ou le logement
 Jugement d'un tribunal statuant sur l'indécence du logement.
 Autre :……..
Si, en plus, le logement est manifestement sur occupé
Un ou plusieurs justificatifs de la liste suivante :
 Bail, si il mentionne la superficie du logement
 A défaut, attestation d'un travailleur social ou d'une association oeuvrant pour l'insertion ou le logement.
 Autre :…….

Si vous êtes demandeur d'un logement social depuis un délai anormalement long
 Tout document prouvant l'ancienneté de votre demande :
 Autre……..

Si vous ne pouvez pas fournir une des pièces justificatives, mentionnez laquelle, et la raison…….

ANNEXE 4

PROJETS DE DOCUMENTS D'INFORMATION (recto-verso)

N° 1 : destiné aux personnes ayant besoin d'un logement pérenne

VOUS ETES SANS LOGEMENT OU MAL LOGE
Et/ ou :
VOUS CHERCHEZ UN LOGEMENT ?

☐ Vous êtes sans logement et sans domicile fixe ou à l'hôtel...?

☐ Vous êtes menacé d'expulsion sans relogement ?

☐ Vous êtes depuis plus de 6 mois dans un foyer un foyer d'hébergement ou depuis plus de 18 mois dans un logement temporaire ?

☐ Vous habitez des locaux insalubres, dangereux, ou non prévus pour servir de logement ?

☐ Vous habitez dans un logement non décent ou sur-occupé et de plus vous avez un enfant mineur ou vous êtes handicapé ou avez à charge une personne handicapée ?

☐ Vous avez déposé une demande de logement social depuis un délai anormalement long ?

Vous êtes dans l'une de ces situations, vous avez effectué des démarches en vue d'avoir un logement, mais vous êtes toujours sans solution…

Vous êtes de nationalité française, ou étranger en situation régulière (avec certaines conditions),

Alors :

Vous pouvez peut être faire un recours auprès de la commission de médiation de votre département, qui est chargée de désigner au préfet les personnes qu'elle reconnaît prioritaires et à loger en urgence. Cela est prévu par la loi sur le droit au logement opposable du 5 mars 2007.

Pour retirer un formulaire, ou savoir comment vous pouvez être aidé pour faire ce recours, adressez vous à votre mairie, à un(e) assistant(e) sociale que vous connaissez, ou aux services indiqués au verso.

VERSO

Lieux où vous pouvez retirer le formulaire

Lieux où vous pouvez demander de l'aide pour remplir le formulaire

N° 2 : destiné aux personnes ayant besoin d'un hébergement ou d'un logement temporaire en distinguant celles qui sont sans abri ou en hébergement d'urgence de celles qui sont déjà hébergées

VOUS CHERCHEZ UN HEBERGEMENT STABLE?

☐ Vous êtes sans domicile fixe ?

☐ Vous êtes dans un foyer d'hébergement d'urgence inadapté à votre situation ?

☐ Vous êtes dans une autre situation et cherchez un hébergement ?

Vous avez effectué des démarches en vue d'avoir un hébergement adapté à votre situation, mais vous êtes toujours sans solution…

Alors :

Vous pouvez peut être faire un recours auprès de la commission de médiation de votre département, qui est chargée de désigner au préfet les personnes dont l'hébergement est prioritaire. Cela est prévu par la loi sur le droit au logement opposable du 5 mars 2007.

Pour retirer un formulaire, ou savoir comment vous pouvez être aidé pour faire ce recours, adressez vous à votre mairie, à un(e) assistance sociale que vous connaissez, ou aux services indiqués au verso.

VERSO

Lieux où vous pouvez retirer le formulaire

Lieux où vous pouvez demander de l'aide pour remplir le formulaire

N°3 Document spécifique pour les personnes hébergées en centre d'hébergement

VOUS ETES ACTUELLEMENT DANS UN CENTRE d'HÉBERGEMENT ?...

…MAIS IL N'EST PAS OU PLUS ADAPTE A VOTRE SITUATION.

SI VOUS CHERCHEZ UN HEBERGEMENT MIEUX ADAPTE OU UN LOGEMENT TEMPORAIRE …

☐ Vous avez effectué des démarches en vue d'avoir un autre type d'HEBERGEMENT, mais vous n'avez reçu aucune proposition adaptée et êtes toujours sans solution…

Vous pouvez peut être faire un recours auprès de la commission de médiation de votre département, qui est chargée de désigner au préfet les personnes dont l'hébergement ou l'attribution d'un logement temporaire doit être prévu.

OU

SI VOUS CHERCHEZ UN LOGEMENT CLASSIQUE

☐. Vous avez effectué des démarches en vue d'avoir un LOGEMENT, mais vous êtes toujours sans solution…

Alors :

Vous pouvez peut être faire un recours auprès de la commission de médiation de votre département, qui est chargée de désigner au préfet les personnes qu'elle reconnaît prioritaires et auxquelles un logement doit être attribué en urgence. Cela est prévu par la loi sur le droit au logement opposable du 5 mars 2007.

Pour retirer un formulaire, ou savoir comment vous pouvez être aidé pour faire ce recours, adressez vous à un(e) assistance sociale de votre hébergement

VERSO

Lieux où vous pouvez retirer le formulaire

Lieux où vous pouvez demander de l'aide pour remplir le formulaire

ANNEXE 5

TESTINGS de Rodolphe CLAUTEAUX
(1)

Entretien téléphonique

AVALLON (Yonne)

CCAS

« …Allo ?
- Je suis hébergé à Carré…
- Vous voulez quoi ?
- Je veux un logement…
- Ici, c'est le Centre Communal d'Action Sociale, nous ne nous occupons pas de logement, faut appeler les HLM !
- Mais j'ai droit à un logement, il y a une loi qui est sortie, la loi DALO…
- La loi quoi ?
- DALO, Droit au Logement Opposable. Vous en avez entendu parler ?
- Non. Faut que vous appeliez les HLM ou le Conseil Général à Avallon… 0386349530. Au revoir Monsieur.

Conseil Général

…*Conseil Général Avallon Bonjour…*
- Bonjour, je suis hébergé chez des amis, et il y a une loi, la Loi sur le Droit opposable au Logement…
- Oui, bien sûr…
- Et mes amis m'ont dit que je faisais partie des catégories prioritaires…
- Oui, mais pour pouvoir bénéficier de ce droit, il faut que la commune où vous logez, ait des logements sociaux disponibles. Vous êtes dans quelle situation ?
- Chômeur.
- D'accord et vous percevez des Assedic ?
- Oui, pendant six mois encore.
- La situation du logement est très compliquée, même avec la Loi sur le Droit Opposable, ça n'a rien arrangé.
- Que faut-il que je fasse, moi ?
- Il faut que vous cherchiez un logement dans le privé, et nous, on vous aidera par rapport à la caution… Et vous touchez combien d'Assedic ?
- 850 euros…
- Cela vous donne droit à une allocation logement, il faudra que vous en fassiez la demande. Mais vous pouvez venir nous voir, ici, à Avallon au Conseil Général ?
- Oui, bien sûr.
- On verra, pour vous orienter.
- Vous dites que vous aidez pour la caution…
- Oui, ne vous inquiétez pas et pour le loyer, ce sera la CAF. Mais venez…
- Oui, merci Madame, mais, une dernière question… A Paris, il faut six mois pour que le dossier soit examiné et encore six mois…
- Ah non, rassurez-vous, c'est pas comme ça chez nous ! Un mois de délai. Pas plus.
- Vous savez, les amis, ça fait trois mois qu'ils me logent…
- Je comprends. Venez nous voir…
- Merci Madame.

TESTINGS
(2)

Entretien téléphonique PARIS

Préfecture de Paris
« …Préfecture de Paris bonjour.
- Bonjour, j'habite Paris, je suis chômeur, et hébergé chez des amis, et d'après la loi sur le Droit Opposable au Logement, je suis dans la catégorie des gens priori…
- Appelez le numéro que je vous donne !…
Message électronique : *0177454545, merci de votre appel.*
Message électronique : *Bonjour, vous êtes en contact avec la Préfecture de Paris, accueil des demandes de logements…*
- Oui allo ?
- Bonjour Mademoiselle, je suis hébergé et je crois avoir droit à un logement…
- Qu'est-ce que vous voulez savoir ?
- J'ai droit à un logement, la loi sur le Droit opposable…
- Faudrait d'abord que vous soyez reconnu éligible ! Avez-vous fait un recours auprès de la Commission d'évaluation ?
- Non…
- Ah ! Faut commencer par là, Monsieur. L'Etat ne peut pas vous donner un logement si vous n'êtes pas reconnu éligible !
- Et comment je fais ?
- Il faut que vous retiriez un formulaire. Soit auprès de certaines CAF dans Paris, soit par internet, de le télécharger, ou venir au 50, avenue Daumesnil, dans le 12e arrondissement. Ça c'est la première démarche. Vous déposez le dossier à la Préfecture. Ensuite, la Commission vérifie le dossier et vous envoie un accusé de réception. Ensuite, elle vous écrira pour vous dire si votre demande est acceptée, si vous êtes éligible.
- Ça prend combien de temps ?
- Les dossiers remplis en mai, sont examinés en ce moment. Après que vous aurez reçu une réponse favorable, si elle est favorable, la loi prévoit qu'une proposition de logement doit vous être faite dans les six mois.
- Six mois après avoir reçu la réponse favorable ? Ça fait un an…
- Oui.
- Mais mes amis ne vont jamais me supporter un an encore !
- Il faudra voir alors une assistante de secteur. Pour qu'elle vous trouve un logement provisoire. Au revoir Monsieur. »

TESTINGS
(3)

Entretien téléphonique NEVERS

Mairie de Nevers, Nièvre
« *…Services sociaux de la Nièvre, j'écoute…*
- Bonjour Madame, je suis hébergé à St Martin. Et les amis qui me logent m'ont dit que je faisais partie des catégories prioritaires de la loi DALO…
- La quoi ?
- La loi sur le droit au logement opposable…
- Et alors vous voulez quoi, Monsieur ?
- Je voudrais que vous me disiez ce que je dois faire pour être logé dans le département, mes amis ne pourront pas m'héberger longtemps…
- Nous, ici, on ne s'occupe que des habitants de Nevers. Vous, faut que vous alliez voir à la mairie de votre commune…
- C'est trop petit, ils n'ont pas de logements sociaux…
- Faut que vous alliez voir une assistante sociale à la mairie…
- C'est trop petit, il n'y en a pas…
- Au revoir Monsieur. »

TESTINGS
(4)

Entretien téléphonique LORMES (Nièvre)

Services sociaux de Lormes, Nièvre

« …Centre social de Lormes bonjour…
- Bonjour Madame, je suis hébergé par des amis, qui m'ont dit que je faisais partie des catégories prioritaires pour obtenir un logement grâce au DALO, la loi sur le Droit au Logement Opposable…
- Vous voulez connaître vos droits ?
- Je veux être logé…
- C'est seulement un problème de logement ?
- Oui…
- Vous pouvez venir cet après midi, vers 14 heures… On vous fera remplir une fiche. Et on verra ce dont vous avez besoin.
- Il y a des logements sociaux disponibles ?
- Oui, mais je ne m'occupe pas de cela, faudra demander à l'assistante sociale, mais il y en a, ne vous inquiétez pas. Donc, à 14 heures, à bientôt, Monsieur… ».

TESTINGS
(5)

<u>Visite à la Préfecture de Paris</u> (visite 1)

<u>Un fonctionnaire très aimable.</u>
- Oui, c'est bien ici qu'on délivre le formulaire pour le DALO. Mais oui cher Monsieur, pas de problème.
- Je peux en avoir un ?
- Bien sûr Monsieur, vous venez donc pour le DALO, cela je le sais, mais c'est pour une demande de logement ou d'hébergement ?
- Heu…
- Parce que ce sont deux formulaires différents… Vous êtes logé ?
- Oui, chez des amis, depuis six mois, mais ils me supportent plus.
- Alors c'est pour un hébergement ?
- Je ne sais pas, je suis déjà hébergé chez eux, et puis j'ai un fils, je suis divorcé, et je ne peux pas le recevoir dans un foyer…
- Alors c'est pour un logement. Voici donc le formulaire…
- Monsieur…
- Oui cher Monsieur ?
- Heu… Monsieur, j'ai oublié mes lunettes, vous pouvez m'aider à le remplir, ce formulaire ?
- Eh non, hélas, ce n'est pas moi qui vous aidera à le remplir… Mais il y a des associations qui sont là pour cela, et elles le font très bien, vous verrez… Voici une liste. Et il y a les CAF…
- Monsieur…
- Oui cher Monsieur ?
- Heu… Monsieur, vous êtes tout seul pour tout ce monde ?
- C'est gentil de me demander cela. Non, nous sommes quatre, mais mes trois collègues sont en formation…
- En formation ? Pour nous aider à remplir le questionnaire ?
- Le formulaire !
- Le formulaire ?…
    - Non, cher Monsieur, ici, nous ne faisons que le remettre aux citoyens qui le demandent. Voici donc les adresses des associations qui peuvent vous aider à le remplir. Je vous en donne deux. Une près de chez vous, et une près d'ici. Au revoir, cher Monsieur.

TESTINGS
(6)

Visite à la Préfecture de Paris (visite 2)

Une fonctionnaire pas du tout aimable.
- Oui, c'est ici. Asseyez-vous et attendez votre tour.
- Mais il n'y a personne devant moi !…
- Attendez votre tour.
- …
- Monsieur, c'est pour quoi ?
- Je viens pour un logement…
- Pour le DALO ?
- Oui, je crois…
- Voici le Formulaire. Faut le remplir et ne pas oublier les pièces à joindre.
- Et après, qu'est-ce que je fais ?
- Après, vous revenez ici, le déposer. On vous donnera un récépissé.
- Et alors ?
- Alors vous attendrez la décision de la Commission.
- Elle dira quoi, cette décision ?
- Elle dira si vous êtes éligible ou pas.
- Et si elle dit que je ne le suis pas ?
- Eh bien c'est que vous ne le serez pas.
- Et je n'aurai pas de recours ?
- **Si, mais il vous faudra prendre un avocat.**
- Un avocat ? Mais ça coûte de l'argent !… Je suis en fin de droits ASSEDIC !
- Ah bon ? Mais alors, je doute que vous soyez accepté par un bailleur social.
- Pourquoi ?
- Parce qu'un bailleur, même social, veut qu'on lui paie ses loyers !
- Au revoir Madame.

TESTINGS
(7)

Visite Association (désignée par la Préfecture pour AIDER à remplir le Formulaire

PIMMS (PIMMS (Point Information Médiation Multiservices), du 22, rue de la Saïda, Paris 15e.

Je cherche le 22… Y'en a pas.
Repasse trois fois. A la troisième, je lis enfin un petit écriteau qui indique que pour le 22, faut sonner au 20.
Je sonne… re-sonne…
- Vous-vous êtes collé le doigt à la sonnette ?
- Non, pourquoi ?
- Suffit de pousser la grille !…
- Je vous demande pardon si je m'excuse, je viens pour le DALO.
- Zavez le formulaire ?
- Oui.
Je l'avais, et j'ai un peu l'impression que ça a déçu. Mais c'est sûrement dans ma tête.
Je m'assois.
L'employée PIMMS est jeune. Elle me prend le formulaire… le feuillette…
- Nom ?
- Alexandre, Jean.
- Nom, A-les-an-dre… Prénom…
- Non. Mon nom, c'est Jean. Alexandre, c'est mon prénom.
- Andréééé, t'as du blanc ? Adresse ?
- C'est pas la mienne, je suis hébergé par des amis.
- L'adresse des amis alors…
- 19, rue Michel Toney, Paris 14.
- … Michel Tonait
- Toney, avec "e" et "y" à la fin.
- Andréééé, repasse-moi ton blanc !
- Je suis désolé…
- Travaillez ?
- Non.
- Chômeur ?
- Oui. En fin de droit.
- En finfin ?
- Trois mois.
- Enfant ?
- Un, je suis divorcé et je ne…
- Vous êtes ressortissant d'un Etat membre de l'Union Européenne ?
- Je suis français…
- Si vous êtes résident d'un autre état, êtes-vous titulaire d'une carte de résident ?
- Puisque je suis français…
- Andréé…
- Tu l'as encore devant toi !
- Ah oui, merci ! Excuse. Résidez-vous en France de façon ininterrompue depuis plus de deux ans ?
- Je suis…
- Ah oui ! Nombre de personne composant votre ménage ?
- Un. Je suis seul.
- Avez-vous déposé une demande de logement locatif social ?
- Non.

- Signez. Et si vous avez quelque chose à rajouter vous pouvez le faire sur papier libre et le joindre au questionnaire. Au revoir Monsieur.