

Bilan d'Activité 2016

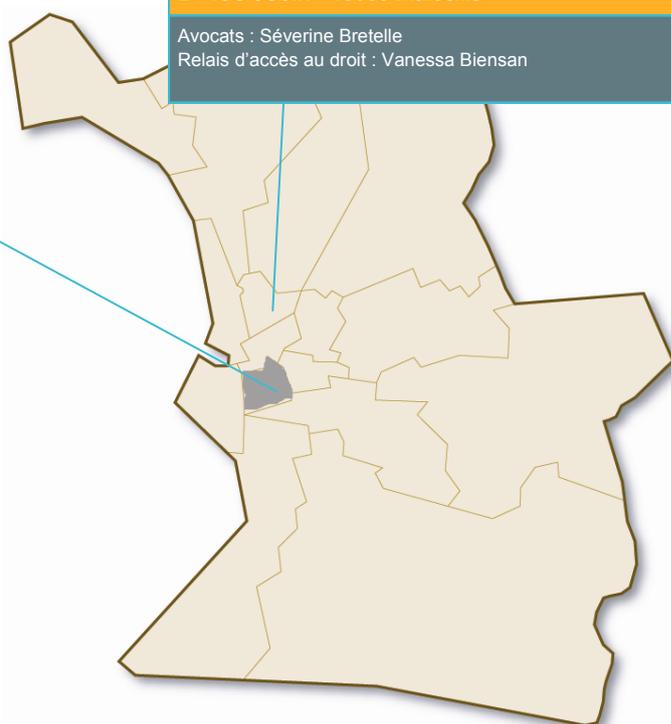
Antenne habitat Maison de la Solidarité Territoriale Saint Sébastien

MDST Saint Sébastien
66 rue Saint Sébastien - 13006 Marseille

Avocats : Magali Ragetly, Danielle Gaultier-Caneri
Relais d'accès au droit : Céline Porto

MDST Belle de Mai
24 rue Jobin - 13003 Marseille

Avocats : Séverine Bretelle
Relais d'accès au droit : Vanessa Biensan



Une nouvelle antenne habitat à la Maison Départementale de la Solidarité Belle de Mai

En Septembre 2016, l'Asmaj met en place une deuxième antenne habitat à la Maison Départementale de la Solidarité à la Belle de Mai. Travaillée avec les services du Conseil Départemental en étroite concertation avec le nouveau directeur, cette antenne permet de répondre aux besoins cruciaux des locataires du 3ème arrondissement en termes de lutte contre l'insalubrité et de prévention des expulsions locatives. Elle fonctionne sur le même type que celle de la rue Saint Sébastien.

La convention Insertion par le Logement : Action sociale collective portant sur la période janvier à décembre 2016 se donne pour objet la réalisation de 75 mesures ASC - Accès aux droits portant sur deux sites : MDS Saint Sébastien et MDS Belle de Mai.

Ces mesures se déclinent concrètement pour le public et l'Asmaj par le service suivant :

- un conseil juridique
- un accompagnement juridico-administratif assuré à l'issue de la consultation
- une médiation entre logeur/logé en situation de conflit.

Une extension du territoire d'intervention

De fait, l'Asmaj étend son territoire d'intervention déjà couvert par la MDST Saint Sébastien : 5^{ème}, 6^{ème} et 7^{ème} arrondissement à celui du 3ème arrondissement couvert par la MDST Belle de Mai.

Si cette extension concerne un seul arrondissement, le choix de ce territoire est fondé à la fois sur la présence de logements privés dégradés habités par des personnes dont les situations de pauvreté et de détresse sont particulièrement prégnantes.

Compte tenu du profil social du public de ce territoire, l'articulation de l'intervention de l'Asmaj avec celle des travailleurs sociaux est particulièrement nécessaire pour une recherche de solutions concertées et la mobilisation de dispositifs complémentaires.

Rapport d'activité 2016

Les objectifs des antennes habitat

La proposition de l'Asmaj est validée par voie de convention sur la base des objectifs suivants :

- Favoriser l'accès au Droit dans le domaine du logement des personnes en fragilité sociale en leur donnant la possibilité de connaître leurs droits, leurs obligations et les moyens à mettre en œuvre.
- Résoudre les conflits entre locataires et propriétaires par le recours à la médiation.
- Croiser les compétences juridiques et sociales autour de l'Habitat.

La spécificité du partenariat MDST/Asmaj fondée sur une démarche d'accès au droit et de médiation intégrée

L'implantation de ces deux antennes habitat au sein des MDST donne tout le sens d'un accès au droit, vecteur de lutte contre l'exclusion si tant est qu'il soit articulé de manière opérationnelle avec l'intervention sociale.

C'est la raison pour laquelle l'Asmaj propose de sensibiliser les travailleurs sociaux à la pertinence et à l'utilité sociale de cette articulation en appliquant une démarche intégrée

C'est également l'enjeu de ce partenariat que de faire évoluer les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux en tenant compte des problématiques juridiques et des intervenants de l'Asmaj sur les dispositifs sociaux.

BILAN DE L'ACTION SUR LES 2 SITES

La fréquentation

La moyenne du nombre de personnes reçues en 2016 est de 5 personnes par permanence sur la MDST Saint Sébastien et 4 personnes sur la MDST 3ème arrondissement.

MDST Saint Sébastien : 141 personnes ont été orientées au cours de l'année 2016. 93 personnes ont été reçues et ont pu bénéficier d'une consultation juridique liée à l'habitat. On enregistre une baisse d'orientation entre 2015 et 2016 puisque 182 personnes avaient été orientées en 2015 pour 116 personnes reçues.

MDST BELLE DE MAI: 47 personnes orientées et 31 personnes sont reçues au cours des 5 mois d'activité.

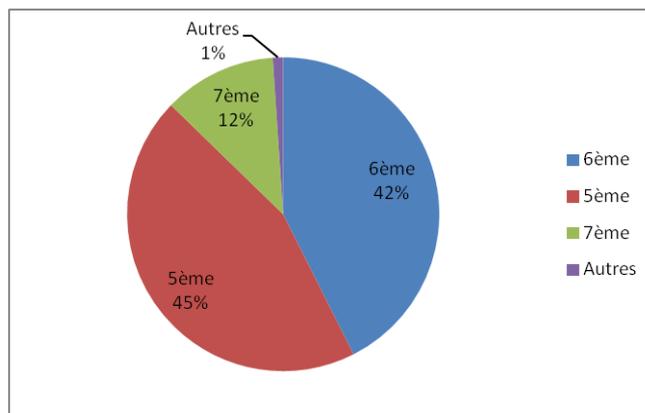
Les mesures ASC entre prévisionnel et réalisé

L'objet de la convention vise la réalisation de **75** mesures ASC. Pour la période de la convention, l'Asmaj a finalement réalisé 81 mesures ; soit un dépassement de 10% par rapport aux prévisions validées par la CP du 23 mai 2014. Lors du comité de pilotage du 26 octobre 2016, il est convenu de maintenir le nombre d'ASC à 75 mesures pour la convention 2016.

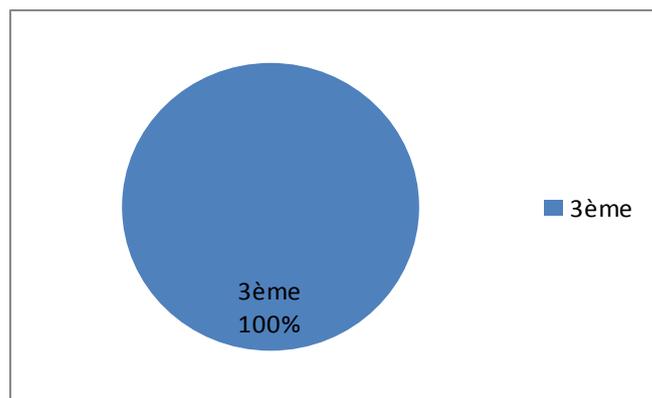
Profil du public

Origine géographique

MDS Saint Sébastien



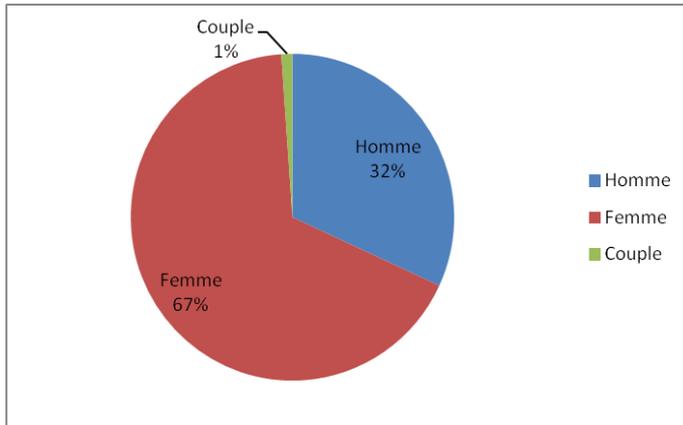
MDS Belle de Mai



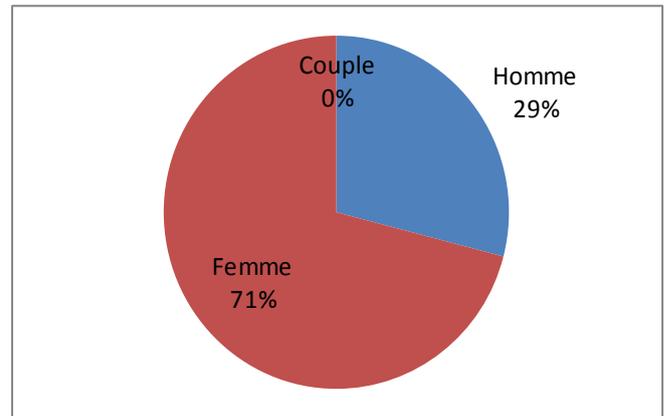
La répartition du public correspond aux territoires indiqués dans la convention. A noter la couverture du 3ème arrondissement.

Sexe

MDST Saint Sébastien



MDST Belle de Mai

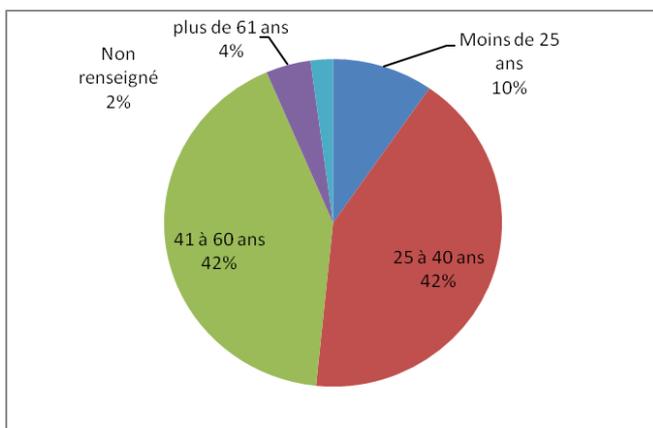


Les deux antennes enregistrent une dominante féminine mais plus accentuée à la MDST de la Belle de Mai en 2016 et une baisse du nombre de situations exposées par les hommes depuis 2015 ainsi qu'un très faible taux de participation des couples.

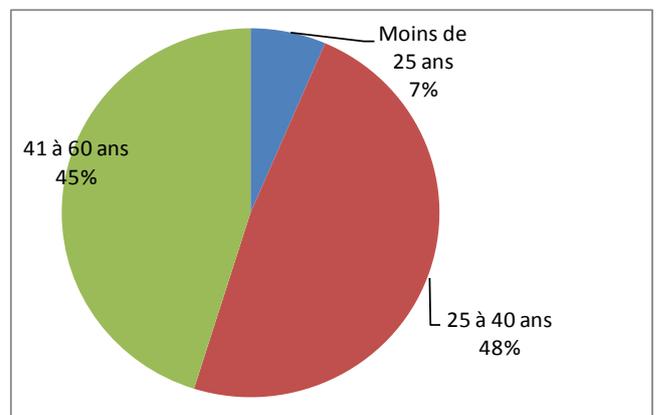
Pour information, la proportion de femmes dans les antennes généralistes est de 57%, soit 10 points de moins que la moyenne de 69% des eux antennes habitat.

L'âge

MDST Saint Sébastien



MDST Belle de Mai



Pour la MDS Saint Sébastien, on note aucune variation significative par rapport à l'année 2015. Les populations entre 25 et 60 ans représentent 84% des usagers reçus .

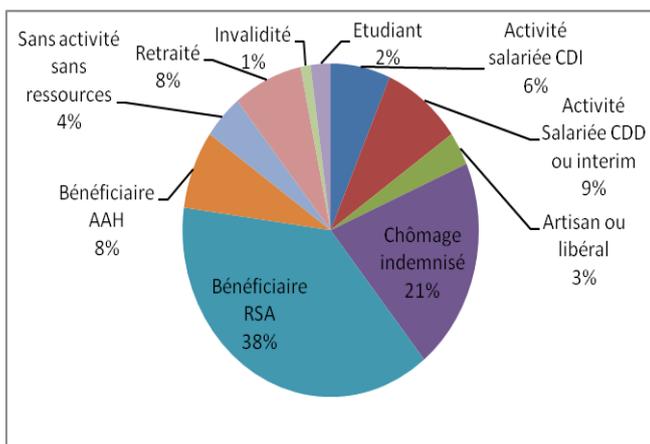
Pour la MDS Belle de Mai, la tranche 25/ 60 ans représente 93% de la population. La population de plus de 60 ans n'est pas représentée.

La moyenne sur les deux antennes habitat est de : 45% pour les 25 - 40 ans et de 44% pour les 41 - 60 ans. Le nombre de personnes âgées entre 25 et 40 ans est beaucoup plus important que dans les antennes généralistes fréquentées par 27% de cette catégorie d'âge.

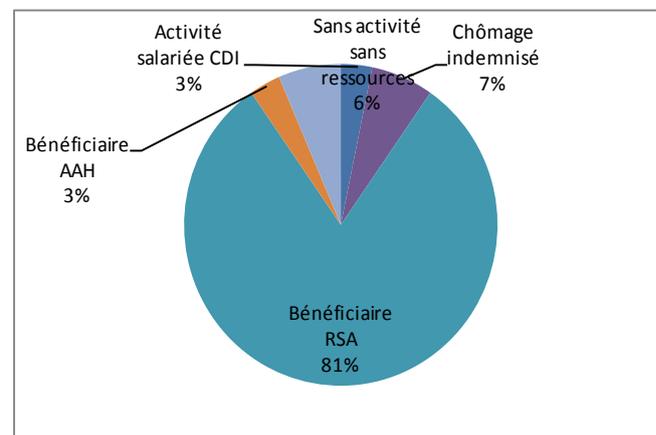
Rapport d'activité 2016

Situation sociale

MDST Saint Sébastien



MDST Belle de Mai



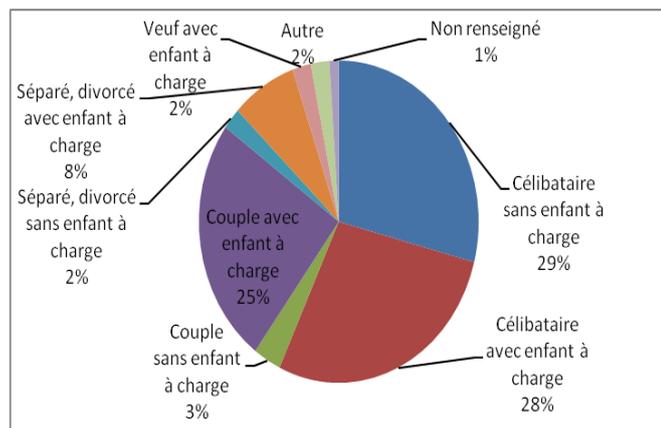
Le public reçu bénéficie principalement de minima sociaux .

Il est de ce fait fragilisé par de faibles ressources permettant difficilement ou pas d'accompagner l'augmentation des charges inhérentes à une location et à la mise en œuvre d'actions leur permettant de faire valoir leurs droits. On enregistre pour la MDST Saint Sébastien une baisse de 6% des personnes bénéficiaires du RSA et une augmentation de 7% de salariés en CDI et de 5% de chômeurs indemnisés.

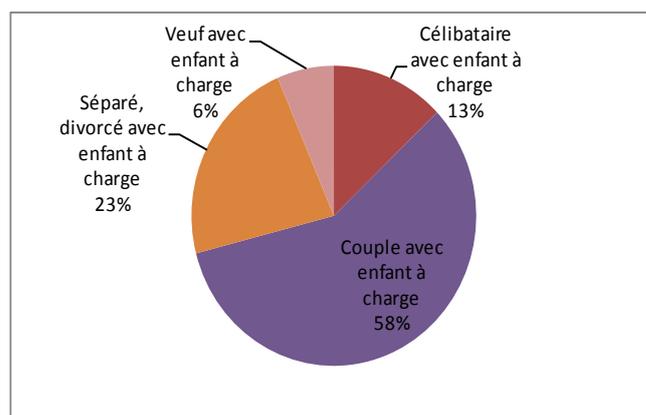
La population de la MDS Belle de Mai est en très grande précarité puisque 81% des personnes reçues sont bénéficiaires du RSA.

Situation familiale

MDST Saint Sébastien



MDST Belle de Mai



Les problématiques liées à l'habitat sont majoritairement exposées principalement par des familles avec enfants à charge.. A noter que les permanences de la MDST Belle de Mai sont consultées entièrement par une population chargée de famille à la différence de l'antenne de Saint Sébastien.

Environ 40% d'entre elles sont des familles monoparentales. Cette situation d'isolement de la mère de famille ainsi que sa responsabilité parentale constitue une caractéristique dominante du public.

Objet de la demande

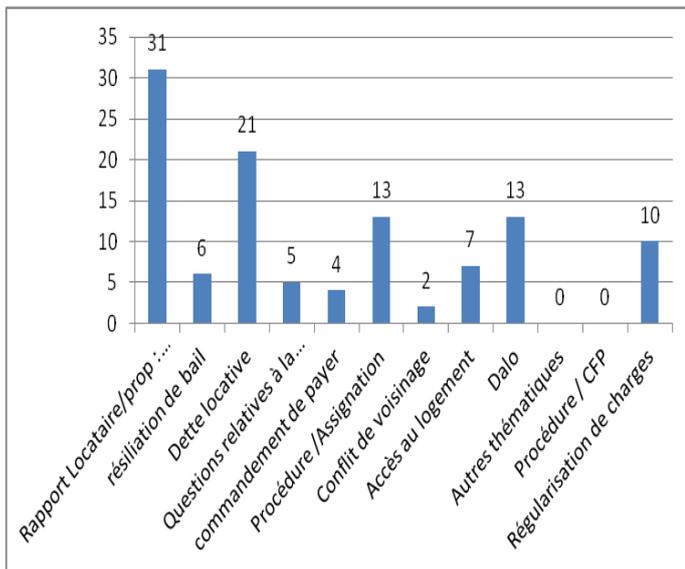
112 problématiques ont été abordées au cours des 93 consultations effectuées à la MDS Saint Sébastien, tandis que 32 problématiques ont été abordées à MDS Belle de mai lors des 31 consultations.

Plusieurs consultations donnent lieu à l'exposé de problématiques multiples.

Sur les 2 permanences confondues les problématiques abordées concernent principalement le rapport locataire / propriétaire et notamment les litiges concernant les travaux / insalubrité ainsi que les droits et devoirs du locataire et du propriétaire.

Lors des consultations, il est utile de prendre le temps de reconstituer l'historique de la relation propriétaire/locataire dans la mesure où une demande de travaux qui n'a pas trouvé de réponse auprès d'un propriétaire peut évoluer vers une situation d'impayés de loyer.

MDST Saint Sébastien



Les résultats sont en valeur réelle.

A noter que les problématiques juridiques sont plus diversifiées à la permanence de Saint Sébastien qu'à celle de la Belle de Mai.

Nous observons une baisse du nombre de personnes reçues dans le cadre d'une procédure judiciaire procédure en résiliation de bail ou commandement de quitter les lieux, soit 18% du public alors que cela représente 22% du public reçu en 2015.

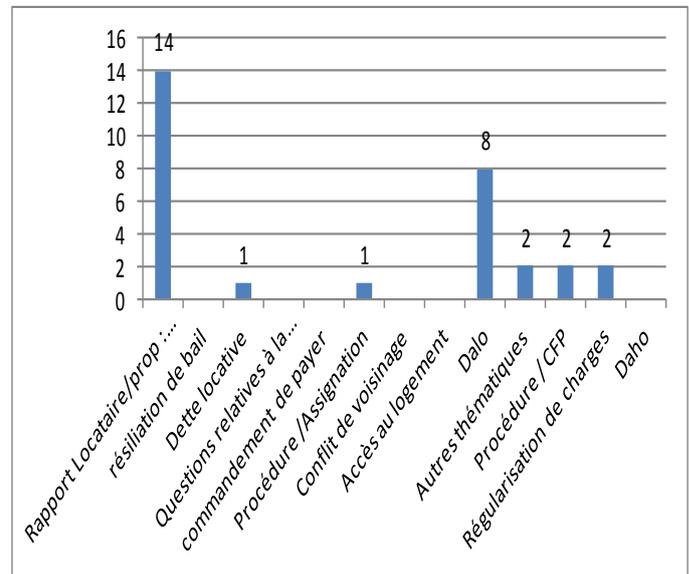
En effet, ce même locataire peut suspendre volontairement le versement de son loyer en guise de « représailles » ou mode de pression sur le propriétaire pour obtenir gain de cause.

C'est spécifiquement dans ce type de situation que la communication est interrompue entre locataire et propriétaire et que l'intervention du relais d'accès au droit après consultation s'avère pertinente et efficace dans un objectif premier de compréhension respective des demandes et attentes.

Pour les dettes locatives, il s'agit essentiellement de vérifier si celles-ci sont réellement dues notamment dans le cadre de régularisations de charges / augmentation du loyer.

Cette validation juridique de la dette par l'avocat peut suffire à trouver une solution en terme de paiement échelonné de la dette.

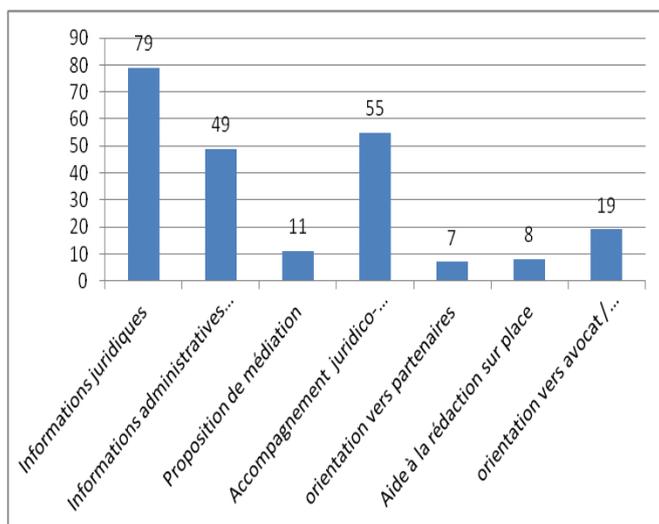
MDST Belle de Mai



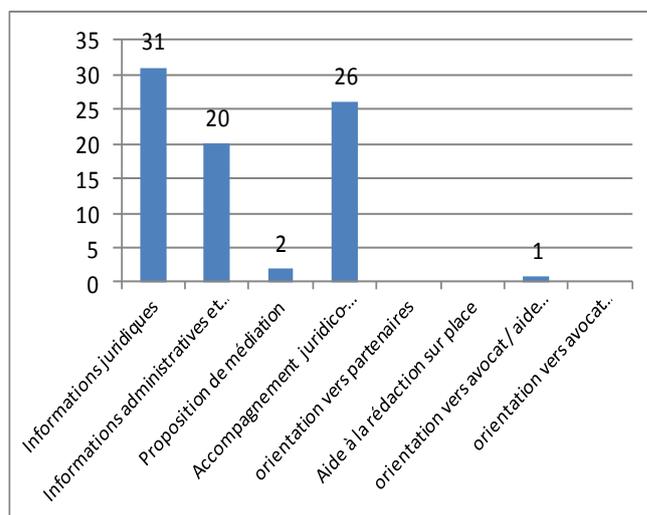
Rapport d'activité 2016

Les réponses apportées à l'issue de la consultation

MDST Saint Sébastien



MDST Belle de Mai



Les problématiques abordées ont fait l'objet de multiples réponses avec essentiellement une réponse juridique.

109 réponses juridiques ont été apportées pour les 116 consultations effectuées. Les informations administratives et procédurales relèvent aussi bien de la procédure judiciaire, de l'accès aux droits sociaux que des modalités d'accès et de participation au processus de médiation.

L'ensemble des problématiques abordées a pour objectif d'obtenir un éclairage juridique (suis-je dans mon droit, ai-je le droit de ...) ainsi que la mise en œuvre de préconisations soit par le biais de la médiation, d'orientation, d'aide à la rédaction et surtout par un accompagnement juridico-administratif permettant de rendre effectif les préconisations effectuées par l'avocat.

Il s'agit la plupart du temps d'une information pratique sur la mise en œuvre des dispositifs juridiques basée sur l'expertise de l'Asmaj et d'une présentation comparée entre accès à la justice et accès à la résolution amiable. Cette dernière se réalise plus souvent par le biais du relais d'accès au droit qui a l'issue de la consultation assure une fonction d'intermédiation entre le propriétaire et le locataire sans obligation de rencontre, le propriétaire étant souvent rétif à cette proposition.

Il est à noter que les mesures ASC portent sur cette fonction d'accompagnement juridico-administratif et d'intermédiation assuré par le relais d'accès au droit. Les consultations juridiques assurées par l'avocat constitue non seulement un préalable à cet accompagnement mais également à un temps d'élaboration d'un plan d'action pertinent au regard de la situation des personnes et de leur aptitude à s'engager dans les démarches préconisées notamment vis-à-vis du propriétaire.

La médiation

3 situations ont été orientées vers une médiation dont 1 dossier a pu aboutir à une rencontre.

Toutefois, le déclenchement de cette invitation à médiation a permis de trouver des solutions définitives pour 4 dossiers.

Le dernier dossier étant dirigé vers une procédure judiciaire.

L'accompagnement juridico-administratif

Pour la MDST Saint Sébastien

55 nouveaux usagers ont bénéficié de cet accompagnement, soit la moitié des usagers sachant qu'une quinzaine de dossiers de l'année 2016 est toujours en cours de traitement.

Pour la MDST Belle de Mai

26 accompagnements juridico-administratif ont été proposés soit pour près de la totalité du public reçu. Cette prise en charge de l'accompagnement sur ce site vient principalement de la grande précarité du public reçu.

Une mesure de soutien et d'accompagnement

Cet accompagnement se définit comme un soutien actif dans les démarches administratives et juridiques liées à l'habitat en vue de restaurer le lien entre propriétaire et locataire.

Il assure également une fonction pédagogique auprès de l'usager pour lui donner les clés de compréhension de la dimension contractuelle qui le lie au propriétaire : ex : augmentation de loyer, régularisation de charges, travaux. In fine, l'objectif est de mieux appréhender les situations à venir dans le cadre de la gestion de leur logement.

En ce sens, il participe à une démarche de prévention de futurs litiges.

Le déroulement des accompagnements juridico-administratifs

Ces accompagnements se déroulent au siège de l'Asmaj en majorité en présence de l'usager afin que celui-ci adhère et comprenne la démarche effectuée.

Le temps de l'entretien permet aussi de revenir sur les termes de la consultation et la compréhension qui en résulte. Il vise également à identifier la capacité de l'usager à mettre en œuvre les préconisations. Ces accompagnements se traduisent par la rédaction de courrier (propriétaire / administrations...), des appels téléphoniques (contacte bailleur, avocat), remplissage de dossier etc.

Ils permettent dans la majeure partie des situations de trouver une solution amiable ou d'apporter des réponses au locataire.

Dans la mesure où un accompagnement serait infructueux et que la situation ne tendrait pas à s'améliorer, une orientation vers une procédure judiciaire est toujours proposée à l'usager afin que celui puisse faire valoir ses droits.

Tout accompagnement donne lieu à une réponse qu'elle soit amiable ou judiciaire permettant à la fois :

Pour l'usager de :

- Comprendre le contexte légal dans lequel il se situe
- S'approprier sa situation
- D'être accompagné dans la recherche de solution
- Acquérir des notions de droit liées à ses problématiques

Pour le relais d'accès au droit de :

- Proposer un temps d'échange et d'écoute privilégié visant à faire émerger le ressenti des usagers (peur de perdre son logement, crainte de se confronter au propriétaire...), les rassurer sur leur aptitude à faire valoir leurs droits et l'impact des démarches sur l'évolution de leur situation.

- Se constituer une expertise fondée sur des recherches juridiques effectuées auprès des avocats et partenaire du droit ; expertise déclinée au bénéfice de l'usager.

Un accompagnement habitat à long terme

La principale particularité des accompagnements juridico-administratifs dans le cadre des permanences Habitat vient de la longévité de ceux-ci.

En effet, il s'agit d'accompagnements à plus long terme que ceux assurés dans le cadre des antennes généralistes. Pour exemple, les démarches de recherches de logement dans le cadre d'insalubrité, de résiliation de bail ou d'une procédure judiciaire nécessitent d'actionner différents dispositifs simultanément.

Ces derniers doivent être accompagnés dans la constitution des dossiers comme dans leur suivi afin que les démarches mises en œuvre puissent aboutir et que la famille puisse envisager une solution de relogement stable et pérenne.

De ce fait, il peut se passer entre 1 an et demi et 2 ans entre la saisine de l'Asmaj et un relogement voir plus pour quelques cas exceptionnels nécessitant d'actionner toutes les voies de recours judiciaires.

Rapport d'activité 2016

L'organisation du partenariat sur la MDST Belle de Mai

La mise en place de l'antenne habitat à la MDST de la Belle de Mai a bénéficié de l'expérience de l'antenne de Saint Sébastien en termes de communication et d'organisation.

Le premier semestre 2016 a permis d'identifier les attentes des travailleurs sociaux de la MDST par le biais de réunions préparatoires.

Cette période a également été mise à profit pour organiser le processus d'intervention entre l'équipe de l'Asmaj et les services de la MDST Belle de Mai avec le concours des cadres de cette même structure.

La désignation d'un référent au sein de la MDST en charge du lien avec l'Asmaj a permis dès septembre d'organiser les permanences sur un système de rendez-vous. Les travailleurs sociaux sont invités à remplir des fiches de liaison centralisées par ce référent et transmises par ce dernier au relais d'accès au droit. Ce référent permet donc d'assurer la gestion des demandes et l'organisation des rendez-vous.

Au-delà d'un travail effectué dans le cadre des accompagnements juridico-administratif, le relais d'accès au Droit a un travail important de restitution et de collaboration auprès des travailleurs sociaux de la MDST concernant la mise en œuvre des préconisations faites lors de la permanence.

Les travailleurs sociaux bénéficient d'un retour systématique par courriel après chacune des permanences sur les informations données aux familles et toutes les actions menées par l'Asmaj dans le cadre des accompagnements. L'objectif est d'associer la réponse juridique à l'accompagnement social global effectué par les référents sociaux.

Si le Relais d'Accès au Droit n'est pas mobilisé comme personne ressource pour les travailleurs sociaux de la MDST de la Belle de Mai (comme c'est aujourd'hui le cas à la MDST de Saint Sébastien), il les renseigne souvent lors des consultations quand ces derniers accompagnent les usagers.

Lors du comité de pilotage du 17 Mars 2017, le responsable de la MDST Belle fait valoir un satisfecit des travailleurs sociaux sur l'intérêt de la permanence habitat en termes de service pertinent vis-à-vis des problématiques juridiques, de réponse complémentaire à l'intervention sociale et d'aide concrète dans le cadre de leur pratique professionnelle.

Perspectives pour la convention 2017

Le comité de pilotage du 17 Mars 2017 permet d'identifier les perspectives suivantes sur les deux sites :

- Assurer des réunions d'informations sur les fonctions des antennes habitat à l'attention de l'ensemble des services sociaux compte tenu des changements de personnels au sein des deux structures.

- Proposer aux travailleurs sociaux qui orientent des usagers vers les permanences des temps d'échanges sur les situations accompagnées par les services sociaux et les intervenants de l'Asmaj. Ces études de cas permettront à la fois de :

- Identifier clairement les fonctions assurées par chacun des intervenants et les articulations nécessaires.
- Évaluer les résultats issues des démarches respectives.
- Elaborer des stratégies d'action au regard de l'évolution des situations des personnes et des réponses obtenues à l'issue des démarches initiées respectivement par les services sociaux et les intervenants du droit.
- Diffuser une culture juridique dans le domaine de l'habitat dans une approche heuristique.

Ces perspectives se dessinent à partir d'une volonté réaffirmée des travailleurs sociaux de poursuivre cette action partenariale dont la dimension opérationnelle demeure un axe d'amélioration constant.

Une autre perspective 2017 pour l'antenne habitat de la MDST de la Belle de Mai est de saisir l'outil mis en place par l'ADIL au cours du deuxième semestre 2016 : la CCAPEX du 3ème arrondissement malgré une programmation des comités techniques concomitant aux jours de permanences de l'antenne habitat de la MDST Belle de Mai.

