



## Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

### **GROUPE DE TRAVAIL LOGEMENT** **Sous-groupe 4 : accès et maintien dans le logement abordable**

**Lundi 7 juin 2021**

**CNLE – Ministère des solidarités et de la santé**

- Delphine BAUDET-COLLINET, co-présidente du groupe de travail, responsable du pôle politiques clientèles et sociales à l'Union sociale pour l'habitat nous apportera un cadrage général sur les conditions d'accès au parc social et les différents enjeux (mobilité au sein du parc, renforcement du service aux demandeurs de logement social...)..... **Erreur ! Signet non défini.**
- Témoignage d'Aldo MAGGIORE du 5<sup>ème</sup> collège du CNLE ..... 11

## Ordre du jour

- **Delphine BAUDET-COLLINET, co-présidente du groupe de travail responsable du pôle politiques clientèles et sociales à l'Union social pour l'habitat nous apportera un cadre général sur les conditions d'accès au parc social et les différents enjeux (mobilité au sein du parc, renforcement du service aux demandeurs de logement social...).**
  
- **Témoignage d'Aldo MAGGIORE du 5<sup>ème</sup> collège du CNLE.**

## **Membres présents**

### ➤ **COLLÈGE DES PARTENAIRES SOCIAUX**

Jean STIRN (CGT)

### ➤ **COLLÈGE DES PERSONNES CONCERNÉES**

Gemina CHAKRIT (AF-UPP)  
Yasmina TIHAMI (AF-UPP)  
Dominique VIRLOGEUX (CHRS Vers l'avenir)  
Yasmina YOUNES (CNPA-Armée du Salut), rapporteure  
Aldo MAGGIORE (CNPA-Armée du Salut)  
André MARCEL (Les Petits Frères des Pauvres)

## **INVITÉS PERMANENTS**

### ➤ **REPRÉSENTANTS DES ORGANISMES SOCIAUX**

Delphine BAUDET-COLLINET (Union sociale pour l'habitat – USH), Co-présidente  
Monique DUPUY (UNAF)

### ➤ **REPRÉSENTANTS DES CONSEILS ET COMITÉS**

René DUTREY (Haut comité pour le logement des personnes défavorisées – HCLPD), rapporteur  
Philippe LACROIX (Haut comité pour le logement des personnes défavorisées – HCLPD)

### ➤ **COMITÉ SCIENTIFIQUE**

Isa ALDEGHI (CREDOC)

### ➤ **SECRETARIAT GENERAL DU CNLE**

Juliette RAMSTEIN  
Delphine AUBERT

### ➤ **INTERVENANTS**

Nombre total de participants : 14

**La séance est ouverte à 9 heures 36.**

**Delphine BAUDET-COLLINET, co-présidente de travail, responsable du pôle politiques clientèles et sociales à l'Union sociale pour l'habitat nous apportera un cadrage général sur les conditions d'accès au parc social et les différents enjeux (mobilité au sein du parc, renforcement du service aux demandeurs de logement social...)**

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

La séance d'aujourd'hui sera orientée vers les enjeux pour l'accès au logement. La question du logement abordable sera également abordée. Au nom de l'Union Sociale pour l'Habitat, je vous présenterai d'abord les principaux chiffres clés et les conditions d'accès au parc social. Ensuite, nous échangerons sur ces sujets. Enfin, M. Aldo MAGGIORE, du 5<sup>ème</sup> collège, fera une intervention.

Je vais vous présenter beaucoup d'éléments chiffrés qui ne feront pas forcément échos à vos expériences. Toute la richesse de ce groupe réside dans la diversité des points de vue, donc vous pouvez réagir par rapport à votre expérience et à votre vécu afin que nous puissions formuler des préconisations et des recommandations.

J'ai listé quelques questions qui étaient revenues dans les échanges des précédents sous-groupes :

- Comment dépose-t-on une demande de logement social ? Comment les demandeurs sont-ils accompagnés dans ces démarches ?
- Comment la décision d'attribution est-elle prise et par qui ?
- Qui est prioritaire pour l'accès à un logement social ? Quels sont les objectifs d'attribution ?
- A qui bénéficient les attributions de logements sociaux ?
- Quel est le profil des locataires du parc social ?
- Comment le logement social est-il financé ? Comment se réalise une opération de logement social ? Quels sont les différents niveaux de loyers ?
- Quels sont les leviers de la mobilité et de la rotation dans le parc social ? Comment quelqu'un peut-il avoir un parcours résidentiel dans le parc social ?

Je vous livrerai aussi quelques propositions pour améliorer la gestion de la demande et des attributions de logements sociaux, sachant que fin 2020, l'USH a remis un livre blanc qui suggère des propositions à ce sujet.

Tout d'abord, voici quelques chiffres sur le parc détenu par les organismes HLM en France, en 2020 :

- 4,7 millions de logements sociaux, ce qui représente 15 % des ménages locataires HLM ;
- 10 millions de locataires ;
- 1 Français sur 2 a vécu dans un logement social au cours de sa vie ;
- 2,2 millions de demandeurs de logement social. En moyenne, 450 000 logements sont attribués chaque année.

En 2020, en raison du confinement, le nombre d'attributions a baissé jusqu'à 385 000 logements attribués, car les personnes n'ont pas pu déménager. De plus, moins de logements ont été financés et construits, ce qui aura un impact dans les années à venir sur l'agrandissement du parc social.

**Jean STIRN (CGT)**

Sur les 450 000 logements attribués chaque année, quelle est la proportion de logements sociaux ?

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Ce chiffre correspond à tous les logements sociaux confondus, PLAI et PLAI adaptés compris. Nous ne disposons pas des proportions de logements attribués en fonction de leur type, mais les logements attribués sont surtout ceux dont les niveaux de loyers sont moyens à faibles. Les logements en PLS représentent une part modique des logements sociaux attribués.

**Jean STIRN (CGT)**

L'objectif du gouvernement était d'atteindre 40 000 PLAI, alors qu'il est estimé à 60 000 par certaines associations, mais il n'a pas été atteint en 2020. Si nous retirions de 450 000 ces logements pour ménages à faibles ressources, cela signifierait que 400 000 logements s'adresseraient à des publics qui ne sont pas les plus précarisés. Je souhaiterais avoir la répartition précise.

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Les calculs prennent non seulement en compte les logements neufs, mais aussi le parc existant avec beaucoup de logements à bas loyers, y compris des loyers plus bas que ceux des logements neufs récemment produits. Ces 450 000 logements sont à la fois ceux qui sont construits et les logements libérés après un déménagement. Néanmoins, je ne dispose pas de la répartition exacte.

Les chiffres que je vous donne concernent la France entière, mais les situations sont différentes suivant les régions. L'objectif de la loi SRU de 25 % de logements sociaux pour les communes concernées n'est pas atteint. Les chiffres par région témoignent des endroits où le parc social est le plus important. Dans les Hauts-de-France, en Ile-de-France et en région Rhône-Alpes, le parc social est plus étendu et davantage de communes cherchent à atteindre l'objectif de la loi SRU (20 % de locataires du parc HLM se situent dans les Hauts-de-France et en Ile-de-France). Dans d'autres régions, le parc social est moins développé. Parfois, le parc social est plus faible en volume, mais les demandes sont moins nombreuses aussi. Certains secteurs possèdent beaucoup de logements sociaux, mais doivent continuer à faire face à beaucoup de demandes. L'enjeu est donc de produire et de développer cette offre.

**Dominique VIRLOGEUX (Collège des personnes concernées-CHRS vers l'avenir)**

Disposez-vous d'une répartition par département ?

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Nous pourrions vous communiquer ces données. En effet, les situations diffèrent aussi beaucoup selon les départements.

**André MARCEL (Collège des personnes concernées)**

S'agit-il seulement de logements en location ?

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Lorsque nous parlons du logement locatif social, il s'agit de location. Par contre, les bailleurs sociaux font différents types de logements : les logements locatifs et les logements en accession abordable, qui peuvent être proposés en priorité aux locataires du parc social pour leur permettre d'accéder à la propriété dans des conditions plus favorables, selon une offre inférieure aux coûts du marché.

**André MARCEL (Collège des personnes concernées-LPP)**

Si la situation du locataire évolue, sera-t-il exclu du parc social ?

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Des dispositions, prévues par la loi pour les locataires qui dépassent les plafonds de ressources et ceux dont le logement a une superficie inadaptée à leur nombre, peuvent aller jusqu'à la perte du droit au maintien dans les lieux. Cependant, ces situations demeurent exceptionnelles, et il revient au bailleur social de proposer une offre mieux adaptée à la situation de la personne.

Le système d'attribution est très encadré et trois conditions sont indispensables pour déposer une demande de logement social. En premier lieu, il faut disposer de revenus inférieurs aux plafonds de ressources applicables.

Je rappelle que le logement social comprend trois types de logements :

- 1) le logement très social ou le PLAI pour les publics aux ressources les plus modestes. Dans la production nouvelle, les objectifs sont de 30 % ;
- 2) le logement social « classique » ou le PLUS pour les publics aux ressources relativement modestes ;
- 3) le PLS pour les publics dont les ressources sont modestes à moyennes, et qui ne peuvent se loger dans le parc privé.

L'enjeu est de disposer d'une diversité de produits afin de répondre à la diversité des besoins pour loger les publics aux ressources les plus modestes.

**Dominique VIRLOGEUX (Collège des personnes concernées-CHRS Vers l'avenir)**

L'inconvénient réside dans le fait que les plafonds de ressources soient calculés au niveau national.

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Non, le plafond n'est pas national, mais il est calculé par zones de marchés. Selon ces zones, le plafond de loyer et le plafond de ressources ne seront pas les mêmes, car les niveaux de loyers sont différents.

Pour en revenir aux conditions indispensables pour déposer une demande, en second lieu, il faut justifier d'une situation en règle sur le territoire français (pièce d'identité, titre de séjour). En troisième lieu, il faut avoir renseigné le formulaire de demande de logement (CERFA). Toute demande enregistrée se voit ensuite délivrer un « numéro unique » qui est départemental (régional en Ile-de-France) et sera bientôt national. Par exemple, un demandeur qui voudrait formuler une demande dans deux départements différents devra faire deux demandes distinctes. Lorsque le numéro sera national, les demandes seront regroupées en une seule.

**Jean STIRN (CGT)**

Je reviens sur les titres de séjour, qui créent des difficultés aux travailleurs sociaux. Quelle est la nature du titre de séjour demandé ? Certaines personnes ont des titres de séjour de type récépissé d'une durée de 6 mois, ce qui est insuffisant pour faire des propositions aux bailleurs. Nous nous heurtons alors à la difficulté des personnes qui ont des titres provisoires, pour lesquels l'insertion par le logement ne peut se réaliser.

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Peu importe la durée du titre pour s'enregistrer. Par contre, il faut mettre à jour sa situation si elle a changé. La durée du titre de séjour ne devrait pas constituer un frein dans l'enregistrement de la demande, car l'ancienneté de la demande est un critère pris en compte par les commissions d'attribution.

**Jean STIRN (CGT)**

En réalité, personne ne fait de propositions aux personnes qui ont des titres provisoires. Je comprends les bailleurs, mais sans titre d'au moins un an, personne ne se voit proposer de logement.

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

J'entends ce que vous dites.

**Monique DUPUY (UNAF)**

Je travaille dans un office HLM et je suis présidente d'une UNAF, ce qui me donne l'occasion de me disputer à la fois avec mes collègues et les salariés de l'UNAF. Je pense qu'il y a des marges de manœuvre du côté du travail social et des bailleurs sociaux HLM pour être bienveillant et faire en sorte qu'une personne ait accès au logement.

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

En effet, beaucoup de demandes sont remplies partiellement et se retrouvent en bas de la pile de dossiers en attente, alors que les dossiers complets sont privilégiés par les organismes et les réservataires dans la préparation des commissions.

**Dominique VIRLOGEUX (Collège des personnes concernées-CHRS Vers l'avenir)**

Nous ne savons pas à qui faire la demande de logement : à la mairie ou à l'assistante sociale ? Doit-on être accompagné ?

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

J'en viens justement à ce sujet. On peut déposer une demande de logement social :

- 1) directement en ligne sur le site ;
- 2) auprès d'un guichet d'enregistrement (il en existe plus de 1 600 en France). Sur un lien du site, figure une liste des guichets par commune. Pour être aidé dans une démarche, sont aussi mis à disposition soit un tchat, soit une assistance par mail ou par téléphone, soit au guichet. Une fois que la demande a été effectuée, elle est visible à partir de tout guichet.

De plus, la loi ALUR de 2014 instaure un « droit à l'information » du demandeur, c'est-à-dire que :

- chaque intercommunalité doit mettre en place un « service commun d'accueil et d'information du demandeur » ;
- ce service doit comporter a minima un lieu commun d'accueil et d'information ;
- tout demandeur qui le souhaite, après avoir enregistré sa demande, peut bénéficier d'un rendez-vous (dans un délai de 1 ou 2 mois selon les territoires) ;

- chaque demandeur doit pouvoir disposer d'information sur :
  - o les règles et le processus d'attribution ;
  - o sa demande et les étapes de traitement, son caractère prioritaire le cas échéant ;
  - o les caractéristiques du parc de logement, les délais moyens d'attente ;
- un service qui se déploie de façon hétérogène selon les territoires.

A noter que l'USH a mis en place un site d'information grand public : <https://hlm-info.fr/accueil>.

#### **Jean STIRN (CGT)**

Des demandes de logement social peuvent aussi être déposées par des personnes en situation de précarité avec le soutien des travailleurs sociaux des structures d'hébergement ou des chargés AVDL qui interviennent dans les structures d'hébergement d'urgence.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

En effet, pour mieux informer le demandeur, il est nécessaire de renforcer un réseau pour mieux l'accompagner. Par exemple, ces réseaux ont été mis en place à Nantes, Orléans, Caen et Paris.

#### **Gemina CHAKRIT (Collège des personnes concernées-AF-UPP)**

Je rebondis sur les processus d'attribution et les règles qui relèvent du droit à l'information. Quand nous demandons ces informations, nous sommes souvent rabroués par les organismes, comme s'il s'agissait de dossiers internes auxquels les locataires n'auraient pas le droit d'accéder. Je suis satisfaite que la loi ALUR existe et j'espère qu'elle sera appliquée progressivement dans toutes les villes. Je vérifierai s'il existe ce genre de service d'accueil et d'information à Grenoble.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Ce type de lieu existe à Grenoble, et je vous transmettrai les informations, car cela m'intéresserait d'avoir votre retour de terrain. Sur le processus d'attribution, le demandeur a le droit de demander s'il répond à des critères de priorité, ainsi que de connaître les règles et le processus d'attribution.

#### **Aldo MAGGIORE (Collège des personnes concernées-CNPA)**

J'ai vécu ce genre de difficultés à la commission CAPEX pour éviter d'être expulsé avant d'obtenir un logement. Par exemple en CHRS, on n'explique pas toujours qu'au bout de 6 mois, une personne hébergée doit faire un dossier DALO pour tenter d'accéder à un logement. De plus, des assistantes sociales et des travailleurs sociaux peuvent remplir un dossier SYPLO. En effet, un dispositif viable a été instauré, mais il est difficile, voire impossible, d'accéder aux informations adéquates. Des dispositifs efficaces existent depuis des années, mais nous nous confrontons à des difficultés pour le faire savoir, le partager, remplir le dossier, obtenir le document, et se faire aider. De plus, d'un territoire à l'autre, les procédés diffèrent.

J'ai le bonheur d'être au CNPA depuis 2011 et d'être au CRPA Occitanie depuis 10 ans. Je précise que dans la loi ALUR proposée par Mme Cécile Duflot, beaucoup d'éléments ont été supprimés et beaucoup d'éléments votés n'ont pas été appliqués. De plus, le parcours du combattant pour accéder aux informations est si dur qu'à peine 10 % des demandeurs peuvent accéder à ces dispositifs.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Il faut en effet que ce soit inscrit dans la loi, mais il faut aussi que ce soit mis en œuvre et appliqué, et que l'Etat s'en assure.

#### **Jean STIRN (CGT)**

Le but d'un travailleur en CHRS est l'autonomisation de la personne en vue de l'accession au logement social. Le fait qu'un dossier DALO soit déposé dans le cadre d'un hébergement CHRS me paraît incroyable. De plus, l'inscription SYPLO est faite par les professionnels. A partir du moment où il y a un numéro d'enregistrement unique, il est communiqué au SYPLO (au SIAO chez nous), puis le cheminement se réalise. Le SYPLO empêche d'avoir du contact bailleur, puisque les bailleurs ne traitent plus de dossier en direct face à l'abondance des dossiers SYPLO. Le travail en CHRS est une étape indispensable pour certaines personnes accompagnées afin de sécuriser un futur parcours locatif.

#### **Aldo MAGGIORE (CNLE)**

Je vous remercie d'utiliser les termes « personne accueillie et accompagnée ». Par ailleurs, je pense qu'une rupture de vie peut mener n'importe qui en CHRS. Cependant, quand une personne vit dans

un CHRS, et qu'au bout de 6 mois et un jour, elle se voit rappeler qu'elle est hébergée et doit renouveler son contrat, ou encore, qu'en passant par le SIAO il faut instruire un dossier DALO, nous constatons un manque d'information et un défaut d'accompagnement. De plus, le SYPLO ne fonctionne pas partout car nous nous en servons mal. A Toulouse, les dossiers SYPLO fonctionnent très bien, mais trop peu sont instruits, justement parce que certains travailleurs sociaux et assistantes sociales n'appliquent pas le dispositif, parce qu'ils ne savent ou ne veulent pas le faire. Pour conclure, même quand des dispositifs fonctionnent, certains professionnels ne font pas leur travail correctement.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

La décision est prise par la Commission d'attribution et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL). Chaque organisme HLM met en place une commission d'attribution des logements qui a pour rôle d'attribuer nominativement chaque logement. Cette commission est composée de six membres désignés par le conseil d'administration ou de surveillance de l'organisme HLM qui élisent en leur sein un ou une présidente. Font partie de ces six membres : le maire de la commune d'implantation, le président de l'intercommunalité et un représentant du préfet. Peuvent également y être associés avec une voix consultative : un représentant d'association d'insertion et les réservataires. Par exemple, sur une opération de 100 logements, en moyenne 20 seront sur proposition de la mairie, 30 sur proposition du préfet, et 25 sur proposition d'Action Logement, puis une partie sur proposition du bailleur. Dès qu'un logement se libère, 3 candidats sont proposés, mais comment le réservataire choisit les 3 candidats ? Avec la loi ELAN de 2018, chaque EPCI concerné par la réforme devra mettre en place un système de cotation de la demande. Chaque demandeur se verra attribuer des points en fonction de ses caractéristiques, afin de hiérarchiser la file d'attente. A noter qu'à tout moment, le demandeur doit pouvoir connaître ses critères de cotation et sa position dans la file d'attente.

En amont de la commission d'attribution, il faut tenir compte du système de priorité suivant, complexe même pour les professionnels :

- 1) les ménages reconnus prioritaires au titre du DALO (au 1<sup>er</sup> rang des publics prioritaires) ;
- 2) les publics relevant du Logement d'Abord (sortant d'hébergement, sans abri...) ;
- 3) les critères de priorité fixés par le code de la construction et d'habitation (personnes sortant d'appartements thérapeutiques, qui reprennent une activité après une longue période de chômage, personnes en situation de handicap ou de violences conjugales, personnes rencontrant des difficultés économiques et sociales).

Ce système de priorité se traduit par des objectifs précis :

- chaque organisme et réservataire (collectivité et Action Logement) doit consacrer 25 % des attributions au relogement des publics prioritaires ;
- a minima, le quart des attributions, hors quartier politique de la ville, doit être consacré au quart des demandeurs les plus pauvres du territoire ;
- a contrario, en quartier prioritaire, a minima 50 % des attributions doivent être consacrées à des demandeurs autres que le quart des demandeurs les plus pauvres.

Le système d'attribution est donc très règlementé. Cependant, le nombre d'offres trop restreint reste au cœur du sujet.

Le taux de succès d'une demande diffère selon les régions, et les délais d'attribution sont variables selon le type de logement demandé. La tension est particulièrement forte en PACA et en région parisienne. Beaucoup trop de demandes sont confrontées à trop peu d'offres disponibles.

Au sujet des bénéficiaires des attributions de logements sociaux, notons que les ménages sous plafond PLAI représentent 73 % des demandeurs et 75 % des attributaires. A contrario, les publics « plus privilégiés » sont de l'ordre de 3 %, et accèderaient à des logements sociaux aux loyers plus élevés. De plus, un tiers des locataires du parc social vivent sous le seuil de pauvreté. En outre, beaucoup plus de familles monoparentales habitent dans le parc social que dans les autres parcs de logement, car elles perçoivent des ressources plus modestes par personne au sein du foyer.

Les niveaux de loyer du secteur social se maintiennent par rapport à ceux du secteur privé. Cependant, les charges sociales sont parfois plus élevées dans le parc social ancien que dans le parc social neuf.

En 2000, le coût de production d'un logement social était d'environ 75 000 €. Aujourd'hui, le coût de production est de 150 000 €. En 2000, l'Etat subventionnait cette production à 7 %, alors qu'aujourd'hui il ne la subventionne qu'à 2 %. Par conséquent, le bailleur investit plus d'argent et emprunte davantage.

De plus, le prix des terrains a beaucoup augmenté. D'où la hausse du coût des opérations de logement social.

Parmi les 2,2 millions de demandeurs, 1/3 d'entre eux sont déjà locataires d'un logement social, mais souhaitent changer de logement. 28 % des attributions sont réalisées au profit de ces demandeurs de mutation.

Désormais, dans les territoires concernés par un fort déséquilibre entre offre et demande, les CALEOL sont chargées d'examiner tous les 3 ans la situation des locataires en cours de bail, pour vérifier si :

- le logement est suroccupé ou sous-occupé ;
- la personne a besoin d'un logement adapté aux personnes représentant un handicap ou subissant une perte d'autonomie ;
- le plafond de ressources applicable au logement est dépassé.

Lorsque la personne occupe un logement devenu trop grand pour elle, le bailleur doit lui proposer d'autres logements. Si elle refuse toutes les propositions, il peut arriver exceptionnellement qu'elle perde son droit au maintien dans les lieux. Cette situation concerne surtout des personnes âgées, dont les enfants ont quitté le domicile familial. Les personnes âgées de plus de 65 ans bénéficient d'un droit au maintien dans les lieux, même si elles habitent dans de grands logements.

Par contre, les personnes dont les ressources ont évolué favorablement doivent verser un supplément de loyer, et peuvent être obligées de quitter le logement dans un certain délai. Les bailleurs peuvent alors leur proposer d'accéder à la propriété avec une offre d'accession sociale.

Globalement, la mobilité baisse dans le parc social, donc moins de logements sont disponibles pour les attributions. Certaines personnes n'ont pas d'autre solution que de rester dans le parc social, et l'offre s'en trouve d'autant plus réduite.

C'est pourquoi, afin d'améliorer la gestion de la demande et des attributions, je vous soumetts les propositions suivantes :

- renforcer la production de logements et diversifier l'offre à destination ;
- réanalyser le rôle de solvabilisation de l'APL ;
- renforcer les moyens pour l'accompagnement des ménages rencontrant des situations de fragilité (gestion sociale, veille et accompagnement).
- améliorer et simplifier les dispositifs de gestion de la demande et des attributions.
- rendre les services effectifs sur les territoires pour mieux accueillir, informer et orienter les demandeurs de logement social.

#### **Dominique VIRLOGEUX (Collège des personnes concernées-CHRS Vers l'avenir)**

Les deux mois de caution du logement social doivent-ils toujours être payés ? De plus, il serait plus simple de calculer l'APL avant d'être dans le logement.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Pour le paiement de la caution, des aides et des garanties peuvent être apportées aux personnes qui ne peuvent la payer. Quant à l'APL, les bailleurs la calculent pour la prendre en compte dans la situation du demandeur. Par contre, avec la réforme de l'APL et le calcul en temps réel, le processus est plus complexe. En effet, l'APL pourrait être fluctuante : nous alertons donc les pouvoirs publics sur les conséquences possibles sur les locataires du parc social.

#### **Dominique VIRLOGEUX (Collège des personnes concernées CHRS Vers l'Avenir)**

Je trouve que la réglementation est plus compliquée qu'avant, et nous ne savons plus dans quelle case entrer.

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Le dispositif reste effectivement complexe.

#### **André MARCEL (Collège des personnes concernées-LPP)**

Où vont les gens qui touchent le RSA dans le parc social ? Que prévoit-on dans le parc social pour les personnes qui vivent seules ?

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

La question de la taille des logements est très importante, et certains territoires manquent de petits logements, alors que la demande évolue vers ce type d'offres. Aujourd'hui, davantage de personnes sont seules et isolées. Des niveaux de loyers plus accessibles et l'accès aux petits logements constituent des enjeux sur nombre de territoires.

**Dominique VIRLOGEUX (Collège des personnes concernées-CHRS Vers l'Avenir)**

Souvent, les logements vont du T2 au T4.

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Dans certains secteurs, les T1 ne se louent pas. La taille des logements varie selon les territoires, et les bailleurs produisent plutôt des T1bis. Par contre, l'offre en T2 est assez développée. La question du type de logement produit fait aussi partie des enjeux fondamentaux.

**Aldo MAGGIORE (Collège des personnes concernées-CNPA)**

Je fais partie de neuf commissions DALO à Toulouse. Je suis interpellé par le fait que la commission DALO de Toulouse considère comme logée une personne dès qu'elle est à l'hôtel social. Pourtant, ce n'est pas une situation viable pendant des années pour une personne seule avec ou sans enfant. Comment peut-on refuser dans une commission DALO le dossier d'une personne qui vit dans un hôtel social ?

**Jean STIRN (CGT)**

Je ne partage pas ce que dit Aldo des CHRS. Certes, les durées de séjour s'allongent en CHRS, mais les demandes de prolongation sont envoyées au financeur, et le financeur valide ou non la prolongation. Or, les objectifs de l'Etat sont plutôt de raccourcir au maximum ces périodes d'hébergement.

Par contre, je suis d'accord concernant les hôtels sociaux, qui représentent 1/3 du parc généraliste. L'Etat dépense 1 million d'euros par jour pour les nuitées hôtelières, avec des conditions d'accueil qui sont indécentes et un accompagnement social quasiment nul. Il est vrai qu'il est inacceptable que les publics hébergés à l'hôtel ne soient pas reconnus prioritaires dans le cadre du DALO.

Aujourd'hui, la CGT revendique un taux d'effort pour les ménages qui n'excède pas 20 %. Faute de terrain, très peu de logements sont petits, et de plus en plus de personnes isolées demandent à accéder au logement social. Les bailleurs proposent donc des logements avec des taux d'effort de l'ordre de 30 à 35 %. C'est pourquoi des personnes aux faibles ressources se retrouvent en difficulté, avec des impayés locatifs, ce qui n'est pas non plus acceptable.

**René DUTREY (HCLPD)**

La commission sociale de Haute-Garonne a des pratiques qui n'entrent pas dans le cadre de la légalité. Considérer une personne vivant dans un hôtel social comme quelqu'un de déjà hébergé ou logé est illégal. Le préfet a d'ailleurs été interpellé à ce sujet.

La commission de médiation du DALO considère souvent que les gens priorités au titre de SYPLO doivent être refusés, car ils sont déjà prioritaires. A l'inverse, elle dit aux personnes non prioritaires dans SYPLO de d'abord être prioritaires dans SYPLO. Les associations locales ont fait du contentieux là-dessus et ont condamné cette pratique de refus inventé en Haute-Garonne. C'est pourquoi le taux de décision favorable est plus bas que la moyenne nationale en commission de Haute-Garonne. Le comité de suivi est déjà intervenu deux fois, mais comment faire contre les mauvaises pratiques ? Heureusement, toutes les commissions de médiation ne fonctionnent pas avec des pratiques aussi restrictives de mise en œuvre du DALO.

**Dominique VIRLOGEUX (Collège des personnes concernées-CHRS Vers l'Avenir)**

Aucune sanction n'est infligée ?

**René DUTREY (rapporteur)**

Quand la pratique est condamnée, les commissions ne savent plus quel levier actionner pour lutter contre les mauvaises pratiques. Nous allons proposer de refaire des formations en Haute-Garonne, mais nous sommes un peu démunis.

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Je me renseignerai plus précisément sur le sujet des occupants concernés par les déconventionnements de logement. Néanmoins, je rappelle que des clauses sont prévues pour les protéger.

A propos des écarts de loyers entre le parc social et le parc privé, dans certaines régions, l'envolée des prix dans le parc privé creuse l'écart. Le parc privé n'est plus accessible à certaines personnes à cause de loyers trop élevés. C'est pourquoi certaines régions travaillent sur l'encadrement des loyers.

**Dominique VIRLOGEUX (Collège des personnes concernées-CHRS Vers l'Avenir)**

De plus, les matériaux pour la production ont augmenté de 20 % pendant le confinement.

**Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

En effet, les coûts de la construction et des terrains augmentent.

Par ailleurs, des aides directes et d'autres dispositifs peuvent aider au financement d'une opération de logement social, et interviennent dans le modèle économique, notamment sur la question de la taxation qui est un levier important.

**Témoignage d'Aldo MAGGIORE du 5ème collège du CNLE.****Aldo MAGGIORE (Collège des personnes concernées-CNPA)**

Dans ma recherche de logement social, j'ai d'abord intégré le CRPA d'Occitanie, donc j'ai très rapidement connu le CNPA. J'aimerais mettre en avant le fait que toute personne qui vit la précarité est une personne normale. En effet, se retrouver à la rue peut malheureusement arriver à tout le monde. Quand AZF a explosé, ma vie a explosé aussi. Après avoir mis mes enfants à l'abri, je me suis retrouvé à la rue en peu de temps.

Dans mon parcours pour sortir de la précarité, je suis resté isolé pour survivre. Il m'a fallu plusieurs mois pour savoir qu'il fallait faire le 115 pour éventuellement décrocher une place d'hébergement dans un CHRS ou un accueil de nuit. J'ai réussi à accéder à un CHRS avec une place pérenne. J'ai plus de 75 ans, et j'ai réalisé qu'il faudrait, en matière de logement, revoir beaucoup d'éléments dans le système social français, notamment au niveau de l'accueil (à La Poste, à la CAF). De plus, le numérique ne fonctionne pas toujours aussi bien qu'on ne le dit, et dans un CHRS, les travailleurs sociaux, le chef de service et le directeur oublient qu'ils ont face à eux des êtres humains qui n'ont pas choisi de se retrouver à la rue. Personne n'est « précaire un jour, précaire toujours ». Dans beaucoup de lieux d'accueil, manquent un sourire et une écoute pour redonner une place à la personne accompagnée.

A l'époque, les structures d'accueil utilisaient le terme « usager ». A force de me battre, j'ai imposé les termes plus dignes de « personne accueillie et accompagnée », car pour que les personnes puissent rebondir, il est nécessaire de leur redonner une estime de soi. Le mot « bénéficiaire » pourrait aussi être discuté : j'ai un droit et j'y accède, mais je ne suis bénéficiaire de rien.

Pour revenir sur mon parcours, je travaillais dix heures par jour à rue d'Enghien, le samedi compris. Après qu'on m'a volé tous mes papiers, j'ai mis 12 ans et demi pour récupérer une carte d'identité, ce qui fait que j'ai passé 5 ans et demi dans un CHRS, avant de toucher une préretraite, puis ma retraite. Quand j'ai enfin perçu ma retraite, j'ai pu accéder de nouveau à une pension de famille. J'avais 70 ans et j'avais travaillé 14 semaines de trop, sans que cela me donne droit à la retraite supplémentaire. Au CHRS, en 5 ans 3 mois et 7 jours, personne ne m'a pas aidé à remplir mes papiers, je me suis débrouillé seul pour récupérer ma carte d'identité et accéder à la pension de famille. Mon dossier a été présenté à une pension de famille, j'ai été reçu physiquement, puis j'ai dû montrer une attestation d'assurance, une caution et un RIB. Après plus de 4 ans de vie dans la rue et 5 ans en CHRS, une assistante sociale m'a demandé : « avez-vous des addictions ? Buvez-vous ? » Je lui ai répondu calmement : « pas plus que vous, madame ». Elle a donc signé le dossier. Souvent, les professionnels ont de bonnes idées, mais il y a un fossé entre ce qui est dit et la manière d'accueillir les gens, et entre ce qui est proposé et ce qui est vraiment réalisé. Qui a accès à l'information ? Qui sait comment la mettre en œuvre ? Il existe plein de belles lois et de dispositifs efficaces, mais les gens n'arrivent pas à y accéder, à cause d'une mauvaise divulgation de l'information.

Je suis fier de représenter toutes ces personnes qui souffrent, car on nous a trop souvent enlevé le droit à la parole. Vous, les professionnels, je vous respecte et vous félicite, mais insufflez la même dynamique à ceux qui sont autour de vous, car nous sommes mal reçus et nous n'avons pas accès à l'information ! Je rappelle que les termes de « personne accueillie et accompagnée » viennent de nous, parce que nous en avons assez du mot usager. Je suis heureux d'être au CNLE, où nous avons trouvé une meilleure appellation qui est « personne concernée ».

#### **Jean STIRN (CGT)**

Effectivement, les travailleurs sociaux ont souvent le tort d'appeler les personnes accompagnées soit « les usagers », soit « les publics pris en charge ». La maltraitance institutionnelle existe, et la qualité d'accueil est certainement à revoir dans nombre d'établissements. J'ai travaillé avec des SDF pendant 20 ans, et le directeur me disait : « ton comportement induit leur comportement ». Ce que le travailleur social projette a des conséquences sur la manière dont la personne accompagnée se sent considérée. Beaucoup d'efforts restent à engager de la part des professionnels.

Par ailleurs, je pose aussi des questions sur l'addiction aux personnes accompagnées, mais ce n'est pas par voyeurisme. L'histoire de la personne que je reçois ne détermine pas la manière dont j'assurerai son accompagnement. Ces questions peuvent nous aider à trouver l'accompagnement le plus adapté possible. Je te rejoins concernant la considération des personnes accompagnées. La formation des professionnels doit certainement être améliorée. Quand je suis entré en institut de formation, on m'a conseillé d'enfermer mes préjugés dans un tiroir. J'ai une haute idée du métier de travailleur social, et j'estime que certains professionnels n'ont pas leur place dans les établissements.

#### **Monique DUPUY (UNAF)**

J'ai rencontré Aldo à Paris il y a cinq ou six ans aux Etats Généraux du Travail Social, et il m'a aidé à faire bouger les lignes dans les Hautes-Pyrénées. Je confirme que faire comprendre aux travailleurs sociaux que les personnes accompagnées sont leurs égales est compliqué. Je remercie Aldo, et nous continuons le combat, puisque nous avons un groupe de paroles à l'UNAF pour les parents accompagnés.

#### **Dominique VIRLOGEUX (Collège des personnes concernées- CHRS Vers l'Avenir)**

Il y a peu de temps, j'ai rencontré à Lyon un travailleur social qui n'était là que pour le salaire. Je lui ai conseillé de changer de métier.

Il y a 10 jours, j'ai rencontré des personnes accompagnées dans des situations difficiles, nous avons organisé un barbecue avec les travailleurs sociaux. Nous avons parlé de la participation. Soudain, nous les avons sentis concernés. A la fin, nous nous sommes serré la main. Nous nous réunirons chaque mois, et ils participeront, car ils se sentent humains et concernés. Nous organiserons des réunions thématiques avec de plus en plus de participants.

#### **André MARCEL (Collège des personnes concernées-Les Petits Frères des Pauvres)**

J'ai connu Aldo à un séminaire des Petits Frères des Pauvres. Beaucoup d'injustices se manifestent dans la rue. S'adapter aux SDF est une tâche compliquée pour les travailleurs sociaux. Quand je suis arrivé à Paris, je voyais beaucoup de clochards qui n'étaient pas des SDF. En 20 ans, suite aux crises successives (plans sociaux, guerre du Golfe), beaucoup de travailleurs se sont retrouvés à vivre dans la rue. Parallèlement, des adolescents se sont aussi retrouvés dans la rue à cause des stupéfiants et des drogues médicamenteuses. Puis, ces phénomènes se sont un peu calmés, jusqu'à la crise de 2018, pendant laquelle les personnes ont été licenciées en raison des restructurations. Pour les travailleurs sociaux, il est difficile de s'adapter à cette accumulation rapide de phénomènes structurels qui mènent les gens à la rue.

#### **Delphine AUBERT (CNLE)**

Avec Aldo, nous avons travaillé ensemble, notamment sur la rédaction du décret qui assoit juridiquement les instances du CRPA et du CNPA.

Dans des réunions de niveau européen, nous utilisons la terminologie « experts du vécu », qui m'a paru pertinente, car vous possédez une expertise issue de votre expérience de vie, que nous n'avons pas et qui nous apporte beaucoup.

Le récit d'Aldo témoigne de l'écart qui peut subsister entre les lois nationales et la lenteur des décrets d'application ou encore la difficulté à obtenir l'information. De plus, les bénéficiaires peuvent être

victimes d'une fracture numérique, puisque le contact humain est de moins en moins présent dans leurs échanges avec les instances. Dans les commissions d'attribution, sont présents des représentants d'associations, mais pas forcément des représentants des personnes directement concernées.

En outre, l'accès à l'information pose question : est-elle transmise et comment ? De même, l'identification des publics prioritaires est un sujet à clarifier. Notre groupe pourrait peut-être ajouter ces deux recommandations : d'abord, que le niveau de 25 % soit atteint pour les réservataires, et ensuite, que les critères qui définissent les publics prioritaires soient éclaircis.

#### **Aldo MAGGIORE (Collège des personnes concernées CNPA)**

Nous avons défendu, lors d'échanges européens, les termes « experts du vécu » créés par la Belgique. Les experts du vécu sont, comme les travailleurs pairs, d'anciennes personnes de la rue qui ont retrouvé un logement et ont suivi une formation. Ils constituent un relais formidable entre les professionnels et la rue. Les experts du vécu sont rémunérés à hauteur de 1 400 euros en Belgique, c'est pourquoi cela n'a pas fonctionné en France. Pourtant, qui peut mieux parler de la précarité qu'une personne qui l'a vécue ?

Enfin, je remercie Delphine Aubert qui a soulevé un sujet très important : un état des lieux des commissions DALO devrait être dressé, et certaines demandes présentées au DALO poussent à s'interroger. En effet, certains dossiers présentent des demandes exagérées (des années de loyers impayés, arrangements non honorés, personnes qui touchent officiellement plus de 1 500 euros par mois).

#### **Delphine BAUDET-COLLINET (Co-présidente)**

Je remercie Aldo pour ce récit de vie, car il enrichit nos discussions. Nous retiendrons qu'un écart existe entre réalité et réglementations. De plus, il faut être attentif aux mots, qui peuvent avoir un impact négatif selon leur sens et la façon dont on les emploie. Nous veillerons donc à relire collectivement la rédaction de l'avis, de telle sorte que les termes employés conviennent à tous.

#### **Dominique VIRLOGEUX (Collège des personnes concernées CHRS Vers l'Avenir)**

A chaque fois que nous remplissons un dossier, il manque l'adresse mail. Nous ignorons donc si ce dossier est accepté en commission, car nous n'avons pas de retour pendant plusieurs mois.

Par ailleurs, je regrette que le contact humain disparaisse dans les administrations, phénomène qui a été amplifié avec le confinement.

#### **Juliette RAMSTEIN (CNLE)**

Effectivement, quand la crise sanitaire s'arrêtera, il faudra veiller à ne pas pérenniser pour tous les publics le virtuel qui a été déployé en urgence.

Je vous remercie tous, et particulièrement Yasmina, qui m'a suggéré de faire participer Aldo à la réunion.

***L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 11 heures 50.***