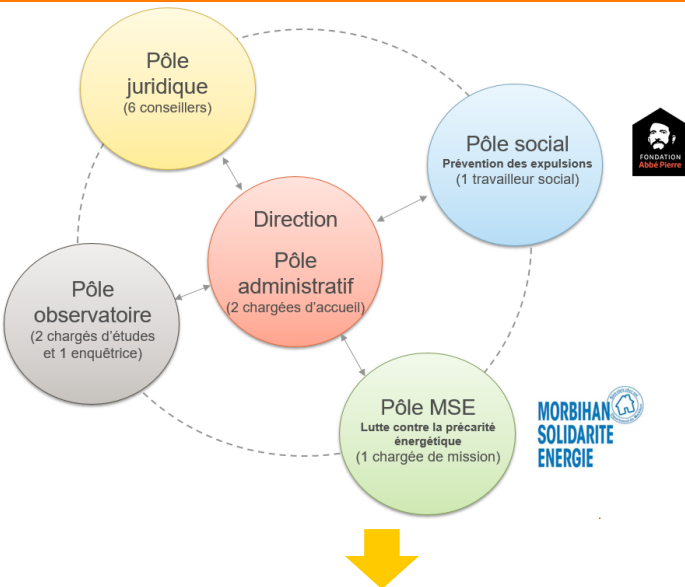




Quels recours et quel accompagnement pour les locataires occupant un logement non décent ?

Bénédicte Garçon, coordinatrice Morbihan Solidarité Energie
&
Mélanie Damien, médiatrice énergétique à l'association GRAAL

Présentation de l'ADIL du Morbihan et de Morbihan Solidarité Energie



**MORBIHAN
SOLIDARITE
ENERGIE**

SLIME

Agence départementale d'information sur le logement du Morbihan

2 centres - 30 permanences - 14 salariés

adil
du Morbihan

- **Conseil juridique** : information gratuite, neutre et complète sur tous les aspects juridiques, financiers et fiscaux touchant au logement
- **Observatoire de l'Habitat** : observation des pratiques et des marchés du logement (étude sur les terrains à bâtir, logements neufs, observatoire des loyers...)
- **Pôle Social : prévention des expulsions** (nouveau 2020)
- **Coordination de Morbihan solidarité énergie** (depuis 2017)

Morbihan Solidarité Energie SLIME du Morbihan - 2017-2023

Périmètre : Morbihan (tout le département)



Objectifs : 550 repérages / an

Locataires parc privé et public et propriétaires

Pilotage : Département

Coordination et média



adil



SOLIHA
SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

Chargés de visite : 3 opérateurs

ALOEN-ALECOB-SOLIHA (6 chargés de visites - profils

CESF)

Présentation de l'association GRAAL



→ Accompagner les futurs locataires, locataires, propriétaires et copropriétés dans leur projet logement, leur rénovation énergétique et la location de leurs biens

3477 ménages accompagnés en 2019 - 51 salariés - 2 Antennes LILLE et ROUBAIX (Nord-59)

- **Accompagnement au logement** : recherche, installation, maintien, prévention des expulsions...
- **Agence Immobilière à Vocation Sociale** : mandat de gestion et intermédiation locative
- **Habitat durable** : rénovation, lutte contre l'habitat indigne et lutte contre la précarité énergétique



→ SLIME est porté par la Métropole Européenne de Lille (MEL)



→ Le GRAAL est Opérateur AMELIO+, marché public MEL

Le parcours d'accompagnement d'un ménage locataire

Pour illustrer notre propos nous allons prendre l'exemple de :

- *Jean-Paul dans le Nord, accompagné par le GRAAL*
- *Anne et Marc dans le Morbihan, accompagnés par l'ADIL*



Locataires de logements non-décentés dans le parc privé

Les grandes étapes de l'accompagnement :

- 1. Le repérage : la prise de contact avec le ménage**
- 2. Le diagnostic**
- 3. La prise de contact avec le propriétaire**
- 4. Les solutions proposées**



Le repérage : la prise de contact avec le ménage

REPERAGE :

(fév. 2019)

- Suite à une plainte de Jean-Paul, en mairie de quartier
- SCHS (Service Communal d'Hygiène et de Santé), inspecteur de salubrité de la ville de Lille
- 6 mois avant, échec du repérage via le dispositif NEHS (Nord Energie Habitat Solidarité), Jean-Paul n'avait pas renvoyé l'autorisation signée pour transmettre ses coordonnées à l'opérateur GRAAL

1er CONTACT PAR TELEPHONE :

(fév. 2019)

- Logement énergivore et indécent (rapport du SCHS)
- Impayé énergie et loyer
- Jean-Paul est d'accord pour une visite à domicile

AUTRES SOURCES DE REPERAGES :

- CCAS (Centre Communal d'action Sociale) → intervenants sociaux
- Département du Nord → travailleurs sociaux
- Opérateurs Logement (GRAAL, OSLO, SOLIHA...) → travailleurs sociaux
- Partenaires du territoire (associations caritatives, d'entraides, de consommateurs)
- Accueil du GRAAL → locataires et bailleurs
- Maison de l'habitat durable (guichet unique de la Métropole Européenne de Lille) → locataires et propriétaires bailleurs.



Le repérage : la prise de contact avec Anne et Marc

Mars 2019: Anne et Marc locataires dans le parc privé depuis 10 ans
Maison mitoyenne de 100 m²

Loyer de 730 € (AL 113 €)

DPE : F



Couple avec deux enfants de 13 et 10 ans
2400 € ressources - Chauffage électrique

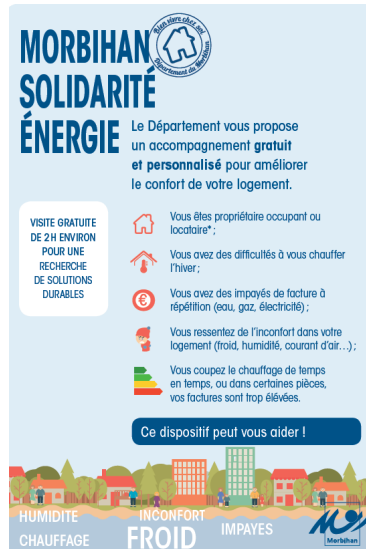
La famille se plaint du froid, d'humidité et de très fortes consommations énergétiques

Donneur d'alerte : travailleur social du centre médico-social (Département)

Fiche de repérage reçue à l'ADIL (centralise les repérages)
Envoyée à ALOEN qui réalise les visites à domicile sur ce secteur

Le repérage

- Une communication auprès des donneurs d'alerte par le Département
- Des outils de communication (plaquettes pour ménage et travailleurs sociaux)
- Une fiche de repérage unique
- Centralisation des repérages à l'ADIL



Source du repérage

Travailleurs sociaux du département, juristes ADIL, CCAS (instructeurs Fonds Energie eau), associations d'insertion par le logement, services tutélaires, CAF, ...
Les locataires et propriétaires directement

Critères : ménage en précarité énergétique (froid, impayés, factures d'énergie élevées....) et respectant les plafonds ANAH



Le diagnostic

DIAGNOSTIC SOCIO-TECHNIQUE A DOMICILE

(mar. 2019)

- En présence du locataire uniquement
- Réalisé par la médiatrice énergétique du GRAAL
- Environ 2h de visite

TECHNIQUE

T°17°C pièce de vie / 65 % d'humidité dans l'air

Chaudière gaz condensation, thermostat d'ambiance

- défaut d'isolation
- défaut de ventilation des pièces humides (bouches d'extraction d'air fictives)
- entrée d'air parasites au niveau des menuiseries
- plomberie vétustes

SOCIAL

- Ressources : Inf 2 RSA
- Impayé de loyer : 1 mois
- Impayé d'énergie → 500 € de régularisation
- Vulnérable au démarchage à domicile.



+ et - ce mode opératoire :

- Médiateur GRAAL est le seul interlocuteur du début à la fin de l'accompagnement.

Les + :

- Pas de perte d'information
- Maîtrise l'ensemble des éléments et enjeux,
→ ajustement des solutions proposées

Les - :

- Peut être taxé de partie pris (pro-locataire ou pro-bailleur)
- Besoin de relai pour les situations lourdes



Le diagnostic socio technique pour le logement d'Anne et Marc

Avril 2019 : visite réalisée par la
CESF d'ALOEN

(Agence locale de l'énergie)

2 à 3 heures de visite



*Pas de système de ventilation
Aucune isolation (combles et sous-sol)
Fils électriques directement accessibles
Rambarde de l'escalier à sécuriser
Fenêtres et portes non étanches à l'air et à l'eau
Développement de moisissures*

Plusieurs critères de non-décence

215 € / mois de facture d'électricité

Soucis de santé liés au logement (asthme enfants et mère)

3 loyers en retard

Souhait relogement



Chambre



Radiateur du salon très
abîmé

+ et – de ce mode opératoire

Chargé de visite : profil social avec compétence
thermique –

Écouter, diagnostiquer, conseiller et équiper

Rapport : diagnostic socio-technique très complet
6 à 8 pages :

- 1 Etat des lieux (confort/bâti/chauffage/équipement/Usages)
Avec focus critère de décence
- 2 Analyse consommations énergie et eau
- 3 Liste des équipements installés
- 4 Préconisations Les gestes qui peuvent être réalisés + usages et les améliorations sur le bâti et ses équipements
- 5 Les orientations (acteurs relais/ dispositifs)

Le + : approche très globale et complète
Des réponses apportées sur différents champs
Des points techniques, des relevés précis sur
lesquels s'appuyer

Le –

La CAF ne peut pas utiliser ce diagnostic pour
consigner l'AL

L'intervenant en médiation ne réalise pas ce
diagnostic



La prise de contact avec le propriétaire

1^{er} CONTACT PAR TELEPHONE

(mar. 2019)

- Propriétaire n'est pas surpris par l'appel du GRAAL
- Il a reçu le courrier du SCHS de non-décence
- Jean-Paul l'a informé de la visite du GRAAL

Levier :

- Diagnostic précis
- Solutions concrètes (dont fonds d'aides aux travaux)
- Procédure du SCHS
- Implication du locataire.

CR D'ECHANGE PAR MAIL

(le jour même)

- Rappel contexte
- Diagnostic technique (factuel)
- Préconisations techniques (précises et détaillées)
- Aides aux travaux, procédures et conditions d'attribution
- Rappel engagements pris et échéance

STRATEGIES / LEVIERS UTILISES :

- Prendre le temps, écouter le PB, créer la relation de confiance, « évaluer » le profil du propriétaire, adapter l'argumentaire
- Demande si disponible pour échange → si besoin fixer RDV téléphonique ultérieur
- Diagnostic technique et projet travaux « clé en mains »
- Fonds d'aides aux travaux
- Si nécessaire proposition de rencontre sur place (locataire / Bailleur / Médiatrice / si nécessaire inspecteur du SCHS).
- Procédure coercitive de non-décence
- Procédure juridique engagée par le locataire allant contre de son bailleur



La prise de contact avec la propriétaire d'Anne et Marc

Mai 2019 : rendez-vous Médiation avec les locataires, leur propriétaire et la médiatrice de l'ADIL



Objectifs de la rencontre :

- restaurer le dialogue entre les 2 parties
- faire un constat de l'état du logement
- faire le point sur les besoins des locataires et du bailleur
- rechercher des solutions répondant à ces besoins

Les besoins exprimés :

- des locataires : reconnaissance et écoute de leur propriétaire concernant les travaux à réaliser (souhait remplacement radiateurs/fenêtres/VMC avant hiver)
- de la propriétaire : une relation courtoise, ne veut pas se sentir agressée, avoir l'attestation assurance et loyer à jour

Recherche de solution :

- les locataires s'engagent : paiement du loyer, fournir attestation d'assurance, réaliser travaux d'embellissement si les autres travaux sont réalisés. Ils se renseignent pour l'isolation à 1 euros
- la propriétaire s'engage : travaux de mise en sécurité électrique et rambarde escalier (d'ici l'été). Pour les autres travaux s'engage à réaliser des devis - frein financier - travaux non prévus dans l'indivision

En amont de la médiation : le **locataire** réalise un **premier courrier à son propriétaire** avec transmission du rapport (modèle de courrier communiqué)



Si non retour du bailleur :
mail/courrier de la coordinatrice/médiatrice ADIL
+ échange téléphonique

Si accord des deux parties :
Démarrage MEDIATION
(téléphone / rencontre bureau / RDV dans le logement)

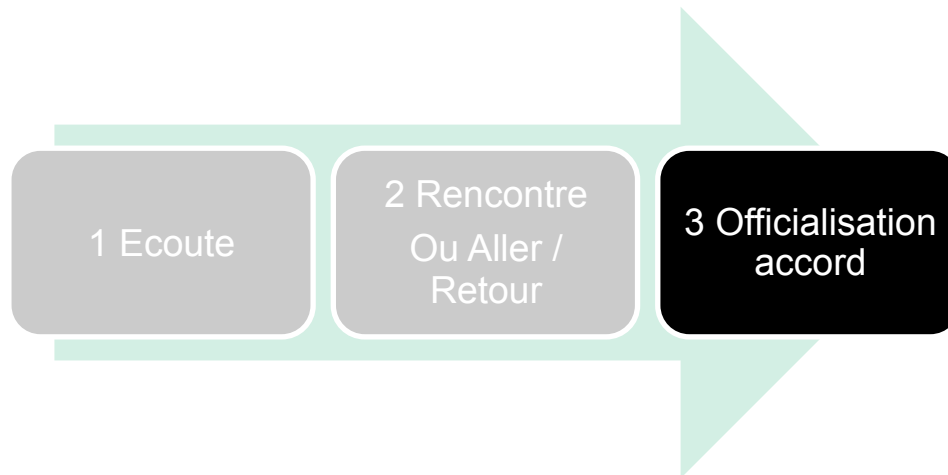
- Les « arguments » :
- avant tout l'écoute et la recherche d'une solution commune
 - **locataires et bailleurs acteurs de la solution**
 - **les aides financières** : fonds travaux Morbihan Solidarité Energie + ma Prime Renov + CEE

La médiation : un des **principaux leviers d'action** pour faciliter la mise en œuvre de travaux de rénovation **énergétique** dans le parc locatif privé,

Un préalable, arriver à apaiser les relations entre les locataires et les bailleurs et permettre une compréhension mutuelle.

**Un tiers - Neutralité -
Impartialité - Transparence**

Grille d'entretien/d'écoute
Les étapes d'une médiation





Les solutions proposées

(Avr. à Sep. 2019)

PROJET TRAVAUX

- Demande de devis par le propriétaire et de déclaration préalable de travaux au service urbanisme
- Avis technique du GRAAL sur les devis → demandes de précisions → nouveaux devis entreprises
- Constitution du dossier de financement NEHS

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL :

- Mairie de quartier : FSL énergie avec une partie aide financière et une partie plan d'apurement.
- Négociation échelonnement de la dette loyer avec le bailleur → respecter par Jean Paul
- Travail sur les éco gestes et prévention des risques du démarchage à domicile.

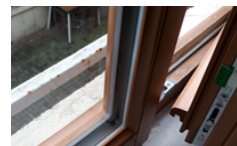
(Oct 2019) : Dépôt dossier NHES.

(Janv 2020) : Notification d'accord de financement et versement de l'acompte.

POSTE DE TRAVAUX		INTERVENTION TRAVAUX	FINANCEMENT				
			Propriétaire	Locataire	NEHS	MEL	Ville
Menuiserie	4527,24	Entreprise X	2027,24		2500		
VMC	980		980				
Isolation	1245,6		0		1245,6		
Plomberie	298		298,00 €				
tva	445,31		445,31 €				
TOTAL	7 496,15 €		3 750,55 €	0,00 €	3 745,60 €	0,00 €	0,00 €

(Oct. 2020)

Réception des travaux (confinement, chantier reporté plusieurs fois)



Autres orientations sociales possibles :

Accompagnement relogement, accompagnement budgétaire, atelier éco gestes...



Les solutions proposées à Anne et Marc

**Ce qui a été fait dans le logement d'Anne et Marc
Novembre 2019**

Travaux d'isolation (combles et sous-sol) réalisés pour 1 €



Travaux électricité, remplacement quelques menuiseries et mise en place de VMC et travaux de mise en sécurité électrique



Visite d'une conseillère médicale en environnement intérieur (CMEI)

Mais la propriétaire : « joue la montre », travaux à minima, Ne respecte pas les délais, trouve des excuses : présence de chats dans le logement, non entretien... Il reste des critères d'indécence. 2 autres logements appartenant à la même propriétaire avec même problématique.

Février 2020 : transfert au pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne (PDLHI) COERCITIF : diagnostic indécence et consignation aide au logement
Peu d'impact dans cette situation car montant AL faible

Accompagnement des locataires par la CESF (action judiciaire)

Congé fin de bail envoyé par le propriétaire - non valable



Pour des locataires dans le parc privé en situation d'indécence, **l'approche globale** dans le cadre de Morbihan Solidarité Energie (MSE) permet des **réponses variées** :

- Médiation
- Accompagnement au relogement (relogement prioritaire)
 - Conseil juridique
- Accompagnement socio-technique (MSE)
 - Fonds travaux MSE
 - Lien acteurs de la santé
- Accompagnement budgétaire
- Le Brico bus avec les Compagnons Bâtisseurs
 - Conseils écogestes
- Remplacement d'équipement...

adil
du Morbihan



MERCI DE VOTRE ATTENTION !

Rencontre nationale RAPPEL/SLIME - 16 décembre 2020
