

La lutte contre le mal-logement par le Secours Catholique des Hauts-de-Seine

Résumé : Depuis 2009, la Délégation des Hauts-de-Seine du Secours Catholique assure 7 permanences d'accès aux droits spécialisée sur le Droit Au Logement Opposable (DALO). Ces permanences sur rendez-vous fonctionnent exclusivement avec des bénévoles qui aident les personnes éligibles au DALO à remplir leur dossier et les accompagnent tout au long de la procédure jusqu'au logement.

AUTEUR(S)

Bénédicte Robic
Bénévole responsable de la permanence DALO de Châtillon
benedicte.robic
@wanadoo.fr

PROGRAMME

Démarrage : 2009
Lieu de réalisation : Département des Hauts-de-Seine (92)
Budget : 0 €
Origine et spécificités du financement : Les quelques frais de fonctionnement (ordinateur, connexion internet, téléphone mobile, imprimante et papier) sont couverts par l'association elle-même.

ORGANISME(S)

Délégation des Hauts-de-Seine du Secours Catholique
34 rue Steffen
92600 Asnières
<http://hautsdeseine.secours-catholique.org/>
Salariés : 13
Bénévoles : 1618



COMITE DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : vendredi 23 février 2018

Appréciation(s) du comité : **A généraliser !, Impacts élevés !**

Solution(s) : **Démocratie et bonne gouvernance, Exclusion et isolement, Logement**

Opérateur(s) : Association, ONG

Pays : France, Île-de-France

Bénéficiaires : Population urbaine, Bottom Of the Pyramid (BOP)

Envergure du programme : Locale

Domaine(s) : Logement, Droits fondamentaux

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Robic, « La lutte contre le mal-logement par le Secours Catholique des Hauts-de-Seine », ****Journal RESOLIS**** (2018)

ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Le Droit Au Logement Opposable (DALO), instauré par la loi de 2007, permet aux personnes mal logées ou dans l'attente anormalement longue d'un logement social de faire valoir leur droit à un logement ou hébergement digne. Il s'agit d'un dispositif social complexe par lequel un citoyen dispose de voies de recours pour être reconnu prioritaire pour être relogé ou hébergé et le cas échéant obtenir une mise en œuvre effective. Le Secours Catholique des Hauts-de-Seine, fondé en 1966, s'est engagé avec 19 autres associations dans la « Campagne Logement 92 » pour lutter contre le mal-logement. Parmi les actions de cette campagne figure un réseau de permanences DALO. La première permanence DALO du Secours Catholique 92 a été créée en 2009. Aujourd'hui, 7 permanences DALO sont réparties dans tout le département, les personnes sont redirigées selon leur domiciliation.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

- Lutter contre le mal-logement
- Rendre les personnes plus autonomes

ACTIONS MISES EN OEUVRE

La permanence DALO de Châtillon couvre les villes de Châtillon, Issy-les-Moulineaux et Montrouge. Elle bénéficie de 2 salles mises à disposition par la paroisse le samedi matin (sauf exception).

- Orientation : le plus souvent par les Assistantes Sociales du Département (elles gèrent elles-mêmes les dossiers de Droit A l'Hébergement Opposable (DAHO) en liaison avec les demandes d'hébergement) sinon par les Mairies, des foyers d'hébergement, le bouche à oreilles ou via internet.
- Accueil sur rendez-vous : 1 ou 2 personnes tous les samedis de 9h 30 à 12h (hors vacances scolaires)
- Entretiens téléphoniques préalable de 15 à 30 minutes pour vérifier la complétude des critères du DALO (titre de séjour régulier, ancienneté de la demande de logement social, sur-occupation et décence du logement, jugement d'expulsion...) et pour faire préparer les documents nécessaires au RDV.
- Un RDV unique d'1h30 en moyenne (2h si le cas est complexe) pour remplir le dossier et joindre les justificatifs. La personne est toujours reçue par 2 bénévoles qui s'appuient sur le formulaire DALO pour animer le rdv et respectent une règle de confidentialité. Elle apporte tous ses justificatifs ou bien ses codes permettant de les obtenir sur internet. Les ressources sont analysées (les questions liées aux charges et au reste à vivre ne sont pas abordées). La personne repart avec une lettre recommandée avec accusé de réception à poster elle-même.
- Ensuite, suivi des dossiers en cours tout au long de la procédure jusqu'au logement (plusieurs années parfois)



RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Résultats de la permanence DALO de Châtillon :

- En moyenne, 90 familles rencontrées par an, dont 60 nouveaux dossiers
- En 2017, 71% de taux de décisions "prioritaire et urgent" (meilleur que sur le département 30-35%)
- Il est difficile de calculer une moyenne fiable de la durée totale du processus jusqu'au relogement compte-tenu de la diversité des situations (elle se situerait autour de 18-24 mois).
- Profil des bénéficiaires : en principe autonome mais certains ne savent pas lire et écrire
- Les personnes possédant des ressources ont plus rapidement une attribution de logement.
- Satisfaction des personnes accompagnées (nombreux appels de remerciements, voire invitation dans le nouveau logement)

ORIGINALITE DU PROGRAMME

Les permanences DALO de la Délégation des Hauts-de-Seine du Secours Catholique ne se limitent pas à la constitution des dossiers DALO. Il s'agit d'un réel accompagnement des personnes jusqu'au relogement de façon à remplir ensemble au mieux le formulaire et à suivre toutes les étapes. Les bénévoles prennent le temps nécessaire pour bien comprendre chaque situation, aider les personnes à utiliser internet et se familiariser avec les accès en ligne à leur compte CAF, à Pôle Emploi...

PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Espace Départemental de l'Action Sociale (EDAS), avocats du réseau de la Fondation Abbé Pierre et service logement des villes

RETOUR D'EXPERIENCE

Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en oeuvre du programme :

- DALO est un sujet très technique et évolutif. Les critères sont cumulatifs et très fermés. Le critère le plus délicat est celui « l'insuffisance des démarches préalables » (1 an environ dans le 92). Ainsi l'absence de renouvellement de la demande de logement social lui fait perdre son ancienneté. Or les personnes reçues n'ont pas toujours une bonne notion du temps et, dans leurs difficultés, peuvent laisser passer les délais et oublier de renouveler leur demande malgré les relances par sms.
- Une autre exigence pour les logements sociaux allonge les délais : les personnes séparées ou en cours de divorce doivent avoir, ou être sur le point d'avoir, un jugement de divorce.

Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

N/C

Améliorations futures possibles :

N/C

Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

- Bon maillage associatif sur les questions d'accès au droit au logement dans le département assurant une proximité auprès des bénéficiaires
- Animation des permanences par la Délégation des Hauts-de-Seine du Secours Catholique : 1 animatrice en charge de la thématique logement et 1 bénévole chargée de la coordination et de la veille juridique et de nombreux échanges par emails pour partager leurs expériences, difficultés et interprétation de la jurisprudence
- Les responsables des permanences DALO du département se réunissent 4 à 5 fois par an pour échanger, se concerter et remonter les dysfonctionnements relatifs à l'application de la loi.
- Bonne relation avec les travailleurs sociaux : instaurer un climat de confiance via une transparence totale (sauf confidentialité demandée)
- 3 niveaux de formation des bénévoles (la plupart sont en activité professionnelle) organisées par les animateurs logement de la région Ile-de-France du Secours catholique
- Analyse des décisions (en particulier des rejets) pour tirer des enseignements et optimiser la constitution des prochains dossiers
- Utilisation de l'outil de suivi ADEL (Aide à la Décision pour l'Evolution des Logements) de la Fondation Abbé Pierre : saisie d'informations, scan des pièces et alertes pour ne pas manquer les délais pour les décisions et les recours. Les fichiers sont déclarés à la CNIL et archivés jusqu'à la fin de la procédure. Cet outil, accessible par tous les bénévoles des permanences, permet de travailler à distance.