

Logement

Des équipes pour prévenir les expulsions

En région parisienne, Cordia Conseil intervient à la demande de bailleurs sociaux, via des binômes associant un travailleur social et un psychologue ou un soignant, pour prévenir les expulsions locatives et les troubles du voisinage de certains de leurs locataires.

À la fin de son rendez-vous, Myriam (1), 68 ans, bénit les dieux d'avoir mis sur son chemin les équipes de Cordia Conseil. Son troisième entretien d'une heure avec Delphine Turquois, psychologue, et Dulcinia Carneiro, éducatrice spécialisée, s'achève sur une note d'es-



Un binôme pluridisciplinaire (de gauche à droite : Delphine Turquois, psychologue et Dulcinia Carneiro, éducatrice spécialisée) aide les locataires à prévenir et résoudre leurs difficultés.

poir. « J'ai trouvé ici des personnes qui comprennent mes besoins », sourit-elle en sortant du petit local prêté, pour la rencontre, par un bailleur social du quartier populaire des Beaudottes, à Sevran (Seine-Saint-Denis). Cette veuve souffrant de problèmes de santé, isolée, a été orientée vers le binôme par son bailleur social à cause de la présence très importante dans son logement de « nuisibles », en l'occurrence des cafards.

Une dynamique préventive

Ce service d'accompagnement, expérimenté dès 2015 par l'association Cordia – qui gère historiquement des apparte-

ments de coordination thérapeutique – a été créé pour prévenir les expulsions locatives et réduire les troubles du voisinage de logements sociaux. « Nous sommes dans une dynamique préventive, rappelle Jean-Luc Cousineau, le directeur de l'association aux 72 salariés. Une équipe pluridisciplinaire, travailleur social/psychologue ou soignant, selon les dossiers, va à la rencontre des ménages pour comprendre et analyser les causes des difficultés (des dettes, des troubles du voisinage, un risque d'expulsion), repérer les risques et

(1) Le prénom a été modifié pour préserver son anonymat.

Fiche technique

- ➔ 7 entretiens en moyenne répartis sur 6 à 7 mois avec un binôme travailleur social/psychologue ou soignant
- ➔ Coût de suivi d'un ménage : 3 000 à 4 000 € financé à 100 % par le bailleur social



© Fleur Mabilieu

➤ Jean-Luc Cousineau, le directeur de Cordia.

coconstruire, avec les personnes accompagnées, des réponses appropriées. » Sept entretiens, en moyenne, sont répartis sur 6 à 7 mois afin d'identifier les causes structurelles ou conjoncturelles (problèmes de santé physique ou psychique, chômage, illettrisme, etc.) qui mettent le ménage en difficulté avec son bailleur. C'est d'ailleurs ce dernier qui oriente les équipes vers tel ou tel locataire après avoir constaté, par exemple, des problèmes d'entretien ou une sur-occupation du logement, la présence de nuisibles ou encore des dettes de loyer – des locataires cumulant souvent plusieurs facteurs d'alerte. Ces derniers n'ont aucune obligation envers Cordia Conseil : leur engagement dans ce dispositif est volontaire. Selon les choix des locataires, les entretiens se déroulent d'ailleurs à domicile ou dans des tiers lieux.

Expliquer les droits

Myriam a tout de suite répondu positivement à la proposition d'accompagnement, mais n'a pas souhaité accueillir la psychologue et l'éducatrice spécialisée dans son appartement. « Je ne reçois plus personne chez moi car j'ai honte », soupire cette mère de deux grands enfants. « Elle vit seule dans un 1^{er} qu'elle ne peut entretenir toute seule et elle se trouve en difficulté pour ses papiers administratifs car elle ne sait pas bien lire le français. » Le binôme l'a donc accompagnée pour enclencher une demande de logement social plus petit, en plus d'une ouverture de droits à une allocation aux personnes âgées, ses ressources actuelles ne permettant pas de couvrir le montant du loyer. « Beaucoup de familles auraient besoin, comme moi, qu'on

leur explique leurs droits », appuie Myriam. « Au cours des rendez-vous, nous effectuons un travail de *coaching* et orientons les personnes vers les bons relais locaux, analyse Delphine Turquois. Nous les accompagnons afin qu'elles soient capables de mettre en place des stratégies de soutien, qu'elles puissent faire appel à un réseau social pour faire face aux demandes, notamment des administrations, lorsqu'il y en a besoin. » Dulcinia Carneiro complète : « Notre rôle, c'est de faire le point avec

les personnes sur leur situation, d'évaluer les possibilités qu'elles ont pour faire changer cette situation et de les rassurer pour qu'elles aillent elles-mêmes faire ces démarches. » Chaque ménage présente des spécificités – comme par exemple ce couple de personnes âgées grabataires perturbés par un potentiel début de démence et dont les voisins se plaignent, ou ce ménage vivant avec 30 chats dans un appartement exigu – mais certains besoins sont récurrents : celui d'un accompagnement à des démarches administratives, au changement de logement, d'un soutien au quotidien à l'entretien de l'appartement ou encore d'une mesure de désinsectisation.

Une plate-forme numérique

Depuis janvier 2018, les équipes de Cordia Conseil doivent aussi s'appuyer sur la plate-forme numérique « ACX » développée par l'association et également utilisée dans le suivi des usagers des appartements de coordination thérapeutique. « Cette plate-forme a été imaginée avec un double objectif : faciliter la pluridisciplinarité et aider les personnes à coconstruire leur projet personnalisé », explique Jean-Luc Cousineau. Les professionnels comme les usagers peuvent s'y connecter pour évaluer leurs différents besoins en ligne. Un dispositif innovant qui a néanmoins ses limites : celles de l'illettrisme et de l'absence d'équipements informatiques. Une feuille de route numérique priorisant les besoins des locataires est ensuite transmise aux bailleurs, chargés, *in fine*, de prendre le relais à la fin de l'accompagnement.

Ce qu'ils en disent

« Nous effectuons un travail de *coaching* et orientons les personnes vers les bons relais locaux. »

Delphine Turquois, psychologue

« Le coût de la prévention est largement inférieur à celui de l'expropriation, mais les bailleurs sociaux, qui financent 100 % du dispositif, ont souvent du mal à faire leurs calculs sous cet angle. »

J.-L. Cousineau, directeur de Cordia

Les résultats ? Selon des contrôles effectués trois mois après la fin du processus, les statistiques montrent un taux de maintien dans le logement de 98 %, un taux de reprise du loyer de 48 % et, enfin, un taux de résolution des troubles du voisinage de 16 %.

Aujourd'hui, Cordia Conseil suit une cinquantaine de ménages orientés par trois bailleurs sociaux, en Ile-de-France, mais peine, pour le moment, à déployer ce service dans d'autres régions. « Une prestation coûte 3000 à 4000 € par ménage, détaille Jean-Luc Cousineau. Le coût de la prévention est largement inférieur à celui de l'expropriation, mais les bailleurs sociaux, qui financent 100 % du dispositif, ont souvent du mal à faire leurs calculs sous cet angle. »

Flore Mabilieu

CONTACT

Association Cordia
1, villa des Pyrénées
75020 Paris
Tél. : 01 84 17 72 65
www.cordia.asso.fr