

Principe CORDIA pour éviter les expulsions locatives

Plusieurs bailleurs sociaux (3F, ICF, Tours Habitat...), soucieux d'accompagner leurs locataires en difficulté ont choisi de structurer en interne un service social et de proposer des actions d'accompagnement. Plusieurs modalités sont proposées pour travailler les problèmes de gestion budgétaire, les troubles de voisinage et mal-occupation. Souvent ces actions s'inscrivent en complémentarité des dispositifs existants et en partenariats avec les acteurs locaux de l'action sociale.

Mais parmi les locataires en difficulté, les situations de nuisances de voisinage se manifestant par des troubles du comportement de type incurie, Diogène, système de vie inversé, sont de plus en plus présentes et s'inscrivent très souvent dans des situations de grand isolement des publics. En 2019, les bailleurs font le constat, que ces situations ont plus que doublé en moins de 3 ans.

Les travailleurs sociaux du bailleur se retrouvent, souvent en difficulté, pour la prise en charge de ces ménages complexes. L'adhésion du locataire est difficile à gagner et le diagnostic est très souvent difficile à réaliser pour le bailleur. L'accompagnement proposé se « limite » donc aux actions relevant du logement, l'expulsion apparaissant souvent comme la seule alternative.

Or il apparaît souvent que l'origine du problème n'est pas liée au logement, mais plutôt à une problématique comportementale liée à des troubles psychique, qui doit être diagnostiquée et prise en charge par une équipe qualifiée.

Des bailleurs ont donc choisis, dans le cadre des appels à projet FNAVDL, de proposer une expérimentation reposant sur une approche pluridisciplinaire pour les locataires présentant un trouble d'occupation de leur logement, afin de prévenir des situations d'expulsions liées aux troubles de voisinage.

Les mesures d'accompagnement, dans un cadre pluridisciplinaire seront réalisées par l'opérateur Cordia qui gère aujourd'hui 180 ménages qui s'inscrivent dans les différents dispositifs locaux type CLS, GEOMP, partenariat avec les services de psychiatrie. L'expérimentation s'inscrit comme une complémentarité des dispositifs existants et vise à faciliter la mise en œuvre des actions.

Présentation de l'Association Cordia :

Cordia est une association loi 1901, elle a été fondée en 1991 par un Dominicain. Aujourd'hui, 110 salariés répartis sur Paris, Tours, Poitiers, Niort, La Rochelle, interviennent sur les Appartements de Coordinations Thérapeutiques (96 places), la Maison d'Accueil Spécialisée (18 places), le Lits Halte Soins Santé (10 places). Un Lit d'Accueil Médicalisé de 15 places.

Le public accueilli chez Cordia :

Personnes seules âgées de 18 à 60 ans, désocialisées et présentant une/des pathologies chroniques invalidantes, et familles monoparentales.

Fort de son expérience d'hébergement et d'accompagnement psycho-médico-social, Cordia a développé ses activités en proposant des expertises pluridisciplinaires et du conseil auprès des

locataires repérés en difficulté dans leur logement (dette locative, mauvaise occupation des lieux, incurie, nuisances de voisinages...).

✚ Présentation de la démarche d'accompagnement des ménages en difficultés :

Dans un contexte croissant de population de plus en plus complexe (pathologies multiples – problématiques sociales lourdes avec des troubles de santé mentale de plus en plus avérés), l'association Cordia choisit de relever le défi en intégrant à son accompagnement pluridisciplinaire, une plateforme numérique d'aide à la décision.

Cette approche vise à étayer la remise en route des locataires avec l'aide **d'un soignant, d'un psychologue, d'un travailleur social en lien avec l'équipe sociale du bailleur.**

Le renforcement du pouvoir d'agir qui en découle se caractérise par :

- une augmentation de la capacité à décider,
- une amélioration de la prise de conscience de la situation et,
- un intérêt pour sortir de l'impasse.

C'est le bailleur qui oriente les équipes vers tel ou tel locataire après avoir constaté une problématique de nuisance du ménage.

Une dynamique préventive innovante

L'équipe pluridisciplinaire Cordia (Psychologue, travailleur social, soignant) va à la rencontre des ménages pour comprendre et analyser les causes des difficultés, repérer les risques et co-construire, avec les personnes accompagnées des réponses appropriées.

L'accompagnement se réalise avec un binôme en 2 parties choisi en fonction de la problématique identifiée :

- 6 entretiens, en moyenne menés sur 4 à 6 mois afin d'identifier les causes structurelles et/ou conjoncturelles (problèmes de santé physique ou psychique, chômage, illettrisme, etc...) qui mettent le ménage en difficulté avec le bailleur.
- 6 entretiens en moyenne répartis ensuite sur 4 à 9 mois pour, à partir du repérage des causes, co-construire les moyens à mettre en œuvre afin de résoudre les besoins repérés.

La mise en œuvre des actions à mener est réalisée avec le soutien des chargés d'accompagnement social sollicités pour assurer le relais après le départ de l'équipe Cordia qui aura identifié les partenaires locaux nécessaires.

Pour aider les ménages concernés, Cordia utilise également une **plate-forme numérique** développée par l'association dans le suivi des personnes accompagnées en appartement de coordination thérapeutique.

L'outil **ACX** remplit un triple objectif :

- renforcer et faciliter la pluridisciplinarité,
- aider les personnes à co-construire leur projet personnalisé,
- partager les informations avec les partenaires concernés du territoire concerné par le suivi des ménages après les interventions des équipes Cordia (CCAS, PASS,...).

Cette forme d'accompagnement positionne la personne en tant qu'experte d'elle-même, en effet, lorsqu'elle propose un poids à son besoin, co-élabore à la recherche de moyens, compare son avis à celui du professionnel, elle commence à s'affranchir de la galère.

« Dans le concept de re-mobiliser, il y a l'idée de « se mobiliser ».

Le dispositif Cordia Conseil

Axes de la mission avec le bailleur et les partenaires locaux

- Analyse des causes réalisées par l'équipe Cordia avec le locataire, partir des données fournies par le bailleur,
- Réalisation d'un diagnostic de la situation avec l'aide d'une équipe pluridisciplinaire
- Repérage des risques : locataire /bailleur
- Co-construction de l'accompagnement à mettre en œuvre par les locataires
- Étayer les équipes du bailleur dans la démarche de résolution de la problématique ;
- Repérer les partenaires du territoire du locataire par l'aide à la mise en œuvre de son projet ;
- Élaborer une feuille de route pour le locataire et le bailleur avec instauration d'une temporalité d'actions à réaliser
- Mettre à disposition aux partenaires locaux via l'outil numérique, en accord avec le ménage, les données de co-construction du projet

Indicateurs d'évaluation

- Mise en œuvre des préconisations de Cordia Conseil par le locataire avec le soutien et la vérification si besoin du bailleur : Orientation vers des structures spécifiques repérées -> coordonnées – identification des professionnels sur le territoire (soins, associations d'aides, CCAS, ...)
- Reprise du paiement du loyer par les locataires
- Stabilisation des troubles d'hygiène
- Rétablissement d'une relation de confiance entre bailleur et locataires

Ce processus d'accompagnement s'inscrit dans la durée. La feuille de route ainsi réalisée et validée par les parties prenantes sert de guidance pour le locataire et le bailleur après le départ de l'association Cordia.

Sur ce document contractuel, sont indiqués :

- la liste des besoins hiérarchisés,
- les moyens proposés pour répondre aux besoins,
- le planning prévisionnel de mise en œuvre des réponses co-construites.

Le bailleur avec l'accord du locataire connaît mieux les situations, il peut ainsi anticiper les éventuelles difficultés, aider le locataire à se mobiliser pour utiliser également les partenaires identifiés (CMP, CCAS...) L'objectif recherché permet au locataire en difficulté de pouvoir s'appuyer sur un soutien ponctuel, rigoureux et balisé tout en étant partie prenante dans l'apprentissage des solutions à mettre en œuvre.

Quelques statistiques

Motifs orientation – données d'entrée	Total de 101 dossiers pris en charge depuis 2018
Incurie	50% soit 50 ménages
Nuisances	60% soit 61 ménages
Impayés	48% soit 48 ménages

Attention problématiques croisées.

En juillet 2020 pour l'ensemble dont l'accompagnement est terminé (55 ménages finalisés) :

- 10% de non adhésion et/ou impossibilité de contact : pour cela pas d'aboutissement de la démarche.

Pour le reste il y a eu 3 expulsions sur la période 2018 -2020 soit moins de 1%.

Préconisations CORDIA 2018-2020 - Données de sortie	En %
Reprise paiement du loyer	44%
Apurement de la dette	58%
Ouverture Accès aux droits	70,50%
Changement logement/lieu de vie	41%
Suivi social régulier (CD, CCAS, MDPH...)	94,10%
Mesure de protection	41%
Aide vie quotidienne	55%
Hygiène logement	50%
Désinsectisation	28%
Désencombrement	32,35%
Suivi santé physique	55%
Suivi santé psychique	61,70%
Suivi troubles cognitifs	35%

Diminution des troubles de voisinages car gestion de l'encombrement (odeurs) et relais auprès des services psy pour les troubles de santé mentale : réorientations de lieu de vie faite, demandes de tutelle...

Hommes :	40%
Femmes :	60%
Célibataires/seuls/séparés/veufs :	66%
Couples :	8%
Familles :	26%