

Une expérience de bailleurs sociaux pour éviter l'expulsion

L'OPAC de Villeurbanne gère environ 7000 logements de la région lyonnaise. Il est organisé en 3 agences de proximité. Certains locataires sont à l'origine de comportements qui troublent la tranquillité des résidences. Face à ce problème, l'OPAC a dû mettre en place une procédure pour tenter de traiter ces phénomènes. En effet, en qualité de propriétaire des lieux, il se doit d'assurer à ses locataires le calme et la tranquillité dans les immeubles disponibles à la location¹.

Aïcha MOUHADDAB
Directrice de la gestion locative à l'OPAC de Villeurbanne (69).

¹ Art 6 de la loi du 6 juillet 89.

Tout trouble causé par un locataire, qui vient perturber la vie sociale de l'immeuble et de ses habitants, doit faire l'objet, d'une part, d'une analyse détaillée et objectivée de la part du bailleur et d'autre part, d'une recherche du locataire responsable des troubles des solutions afin de retrouver au plus vite le calme.

Une procédure mise en place qui définit des étapes graduées de sanctions

Cette procédure est mise en oeuvre quels que soient les profils des locataires. Elle ne distingue pas dans son application les locataires ayant des particularités mentales, psychiques ou atteints de pathologies spécifiques.

Le cadre de travail est le contrat de location, seul lien juridique avec les locataires. La particularité de cette procédure réside dans la recherche nécessaire et indispensable d'une objectivation des faits et dans un système gradué d'intervention auprès du locataire responsable des nuisances.

Une commission mensuelle interne à l'OPAC étudie les dossiers des locataires responsables de troubles de voisinage. Les dossiers sont présentés dans cette instance à l'initiative des agences. Dans chaque agence, un agent d'enquête assermenté a pour objectif d'établir un diagnostic de la situation. Les faits sont formalisés. Le principal facteur de succès de ce type de démarche réside en fait dans la formalisation des événements et dans l'objectivation des faits rapportés et/ou constatés.

La procédure de traitement au stade de l'agence se décline en trois niveaux :

Niveau 1 : courrier de rappel au bail, pour indiquer au locataire, sur la base du contrat de location qu'il a signé, de respecter les lieux loués et ses voisins.

Niveau 2 : convocation en agence par l'agent d'enquête, suite à une lettre de mise en demeure avec accusé réception.

Niveau 3 : convocation en agence par le directeur d'agence. Les niveaux se succèdent lorsque les faits persistent, voir s'amplifient. Ils ont pour but d'expliquer au locataire que ses agissements ont pour conséquence de l'éloigner du cadre réglementaire dans lequel il doit être et de lui indiquer l'urgence qu'il a à réintégrer ce cadre.

Le dossier est transmis au siège, lorsque ces niveaux n'ont pas permis de faire stopper les troubles. La direction de la gestion locative prépare alors le dossier pour le transmettre à la Maison de Justice via le Parquet.

Le passage en Maison de Justice permet d'activer le « levier justice », rappel à la loi souvent plus significatif auprès du locataire, et d'avoir un regard neutre sur la situation présentée.

Un délégué du Procureur reçoit toutes les personnes concernées, dans le cadre d'une réponse judiciaire de proximité, en présence d'un représentant de l'OPAC. Il procède au rappel des obligations liées au contrat de location, en particulier celle de la responsabilité civile engagée par le/les signataire(s) du bail, y compris pour les occupants majeurs, et celle, essentielle, de vivre en « bon père de famille » et donc d'être le(s) garant(s) du respect de la tranquillité de tous. Il informe du risque encouru. Un procès verbal d'audition est rédigé. Des engagements peuvent être pris par les personnes en cause.

Les types d'affaires traitées relèvent d'infractions telles que dégradations, violences verbales, tapages, mais également des problèmes d'hygiène et de danger liés à la présence parmi ces locataires de personnes ayant des problèmes de santé mentale pouvant se manifester soit par de l'agressivité (verbale, dégradations de biens, etc.), soit au contraire par un retrait de la personne (isolement, problèmes d'hygiène dans le logement).

Si, après cette étape importante, les faits persistent, l'OPAC engage une procédure d'expulsion pour troubles de voisinage en vue d'obtenir la résiliation du bail.

Les limites de cette méthode face à des locataires présentant des pathologies particulières

Les difficultés de l'exercice résident d'une part dans la formalisation d'un diagnostic partagé notamment face à ce type de personnes, et d'autre part dans la mise en place des actions adaptées qui ne relèvent pas du champ d'intervention et de compétence du bailleur social.

Comment faire la différence entre un locataire en souffrance psychique et un locataire atteint d'une pathologie relevant d'un traitement psychologique voire psychiatrique ?

Pour le bailleur, lorsqu'il y a un trouble de comportement, l'urgence est que ce dernier cesse. Alors que l'expression d'un problème de comportement n'est bien souvent qu'un symptôme d'autre chose. Il serait indispensable d'analyser le processus qui a engendré cet état. Quel a été l'élément catalyseur, déclencheur ? Le rapport des habitants à leur logement dépend notamment de leur mode d'habiter, et surtout de leur insertion sociale.

Force est de constater l'extrême désarroi des bailleurs sociaux face à ces différentes situations. Une concertation inter-institutionnelle doit être activée pour permettre de croiser les compétences pour établir d'une part, un diagnostic partagé et d'autre part, définir les collaborations médicales et sociales à mettre en oeuvre, afin d'éviter l'expulsion de personnes nécessitant plus que d'autres un soutien et des mesures d'accompagnement adaptées.

A l'instar du partenariat établi avec le Parquet, l'OPAC de Villeurbanne souhaite pouvoir organiser des synergies avec les professionnels de la santé. Le dénominateur commun de cette collaboration reste le fait que nous sommes avant tout convaincus que le croisement des compétences permet sans aucun doute d'éviter le pire, c'est à dire, du côté du bailleur, l'expulsion pure et simple du locataire. ■

SUR L'ANNÉE 2003

- 100 familles ont été suivies pour troubles de voisinage (pour 7000 logements)

- 10 familles ont été concernées par des problèmes de troubles de comportement

- 4 dossiers ont été présentés en Maison de Justice

- 1 seule expulsion