

Ville à Ville

Question liée à l'incurie, l'insalubrité, les punaises

Question initiale :

« Dans le cadre des échanges Ville à Ville du Réseau, la Direction Hygiène Santé Environnement participe à un groupe de travail avec le Centre Communal d'Action Sociale au sujet des dispositifs communs en matière d'incurie, syndrome de Diogène, prise en charge diverse notamment pour les débarrassages, nettoyages et traitement contre les punaises de lit.

Vous serait-il possible de faire appel aux villes membre du réseau afin que nous disposions des pratiques existantes et surtout protocoles réalisables ? »

Les réponses sont à adresser à Joëlle VON GUNTEN-RIBAL, Directeur adjoint Hygiène Santé Environnement Directeur Missions Sociales, à l'adresse joelle.vongunten@ville-cannes.fr

Réponses des Villes-Santé

Amiens

Eléments de réponses [ici](#)

Contact : Annie Verrier, Adjointe au maire, ville d'Amiens, a.verrier@amiens-metropole.com

Bordeaux

« Pour notre part, nous avons l'habitude de ne traiter que le volet « hygiène » en engageant les procédure de nettoyage par travaux d'office mais de l'avis de tous et par retours d'expérience, ceci est contreproductif. Les situations reviennent en moins d'un an, parfois même en pire.

Aussi, nous allons travailler avec la plateforme métropolitaine mal logement du service Habitat de Bordeaux Métropole afin que le volet social et par la suite le volet répressif soient coordonnés. Ce dispositif est nouveau et doit faire l'objet d'une réunion courant janvier avec la plateforme autonomie senior pour articuler au mieux nos différentes actions. En effet, nous estimons que le débarrassage par le biais de travaux d'office n'est pas une solution et qu'un accompagnement social et/ou psychiatrique doit être avant toute chose mis en place.

Vous trouverez en PJ un guide départemental qui vient d'être terminé et pour lequel nous avons participé à la rédaction. Ce guide est destiné à tous les professionnels qui traitent d'une manière ou d'une autre les situations d'incurie. »

⇒ [Guide départemental](#)

Contact : Noémie BOSSARD, Chargée de mission Promotion santé, ville de Bordeaux, n.bossard@mairie-bordeaux.fr

Limoges

« Votre question porte sur la prise en charge des situations d'incurie (ou syndrome de Diogène) et de prolifération des punaises de lit.

Le sujet du syndrome de Diogène a fait l'objet d'un protocole entre la Ville de Limoges, le Centre Hospitalier Esquirol (spécialisé en psychiatrie) et la Société Protectrice des Animaux locale. Le processus s'inscrit dans le cadre du Contrat Local en Santé Mentale (CLSM) établi entre la Ville et l'Hôpital psychiatrique.

Le protocole (en pièce jointe) rappelle les enjeux sanitaires, sociaux et médico-sociaux du phénomène ainsi que les pouvoirs de police notamment du Maire en matière d'habitat. Il met l'accent, au-delà de la seule intervention de salubrité, sur la nécessité d'accompagner les personnes touchées par ce syndrome, dans le respect de leurs droits et libertés, par un suivi permettant de pallier le risque de récurrence.

Il s'agit d'un dispositif d'intervention pluridisciplinaire et coordonné qui vise à améliorer la prise en charge à partir d'un diagnostic partagé par l'ensemble des professionnels concernés et l'élaboration d'un plan d'action en fonction des compétences de chacun tout en recherchant la participation de la personne.

Du signalement à la clôture du dossier, la procédure d'intervention prévoit 6 phases opérationnelles : la transmission (enregistrement par le service compétent de la Ville), l'analyse de la situation (visite au domicile pour comprendre la situation), le relai de la situation (retour de l'analyse à l'ensemble des acteurs), l'évaluation sociale et médicale (par une équipe hospitalière), la problématique du logement (accompagnement de la personne concernée vers une prise de conscience et le traitement du problème) et le suivi (médical, social ou parcours de soin pour éviter la récurrence).

Le sujet de la punaise de lit est plus complexe. Depuis 2018, la Ville de Limoges a initié un groupe de travail sur ce sujet regroupant, outre les services de la Ville pouvant être concernés (Direction Santé et solidarités, Service Communal d'Hygiène et de Santé en charge de la 3D, CCAS), les bailleurs sociaux, les organismes de tutelles (UDAF, ALSEA), les gestionnaires d'hébergement de type CADA, l'ADIL et les associations représentatives des locataires, la Direction Propreté de Limoges Métropole gestionnaire des déchèteries, la CAF et le Conseil Départemental. A noter que l'ARS Nouvelle-Aquitaine a décliné l'offre de participation au groupe de travail au motif que les punaises de lit ne constituent pas un risque sanitaire.

Ce groupe de travail a été l'occasion d'aborder diverses thématiques : une meilleure connaissance du phénomène grâce à l'apport d'une entreprise spécialisée dans la lutte contre les punaises de lit, le traitement, l'élimination du mobilier infesté, l'accompagnement social du public concerné, les mesures d'information et de prévention.

Plusieurs points forts ont été dégagés : insister sur le fait que la cause ne se trouve pas dans un manque d'hygiène mais procède d'un phénomène de migration des nuisibles (voyage, introduction au domicile d'un élément infesté notamment) la prolifération pouvant venir d'un encombrement du logement qui ne favorise pas l'efficacité des traitements ; des traitements de plus en plus difficiles à mettre en œuvre sans passer par un professionnel ; élimination du mobilier infesté en déchèterie sous condition de housage ; nécessité d'une communication adaptée (revue municipale, affiche de sensibilisation, flyer explicatif sur les conduites à tenir en matière de prévention, signalement, traitement, ...).

A noter que l'accompagnement social est assuré selon les règles du droit commun et que des aides peuvent être accordées en application des règlements d'aide sociale en vigueur chez les acteurs sociaux (Département, CAF, CCAS).

La dernière rencontre des partenaires a eu lieu le 4 décembre dernier et avait pour objectif de valider les supports de communication préparés par la Direction de la Communication de la Ville. Les documents en pièces jointes sont ceux ayant fait l'objet d'un examen par le groupe de travail et ne sont donc pas les versions définitives. Un lot d'affiches et de flyers sera remis à chaque partenaire, le flyer étant destiné à être remis par un professionnel lors de la souscription d'un bail ou l'accueil d'un nouvel hébergé ainsi qu'à l'occasion d'un signalement par un occupant. Je propose de vous adresser les supports définitifs dès que ceux-ci seront prêts »

⇒ [Protocole Diogène](#)

Contact : Bernard BERTIN, Direction de la Santé et des Solidarités, ville de Limoges, bernard.bertin@limoges.fr

Lyon

« Voici quelques éléments de réponses :

- Incurie :
Dans notre SCHS, nous avons un partenariat de travail avec les différents CLSM de la ville (1 par arrondissement).
Des chartes sont signées par chacun des membres.
On s'aperçoit que les CLSM fonctionnent différemment en fonction des secteurs : les animateurs des CLSM, les AS, les psys, ... ne s'investissent pas de la même manière.
Nous sommes aussi en lien avec les bailleurs sociaux et des responsables des EHPAD pour les accompagner dans leurs démarches et « brandir nos pouvoirs de police ».
Nous venons en appui à ces différents interlocuteurs, sur le terrain via des visites communes et/ou en complément des actions de chacun par exemple en mettant en demeure la personne incriminée.
Nous avons présenté aux différentes antennes des CCAS de la ville, nos actions possibles et leurs limites. Cette démarche nous a permis de mieux se connaître et construire un réseau.
Les limites sont tout de même le fort turn-over des AS, et les différentes temporalités qui existent entre le secteur psy et nos actions et obligations.
Nous sommes globalement rarement accompagnés lors des travaux d'office.
- Les punaises :
Nous n'intervenons pas dans le domaine privé sauf une fois où l'infestation était telle que nous avons saisi le préfet pour l'application du L1311-4 CSP.
Nous avons beaucoup travaillé avec les responsables des EHPAD et leur personnel pour expliquer le cycle de vie de la punaise, les traitements,
Actuellement se monte un groupe de travail avec les bailleurs sociaux. Nous avons participé la semaine dernière à une réunion au cours de laquelle nous avons rappelé nos modalités d'actions et nos potentielles complémentarités. »

Contact : Catherine FOISIL, Responsable du Service Hygiène Urbaine Direction de l'Ecologie Urbaine, Service Communal d'hygiène et Santé, ville de Lyon, catherine.foisil@mairie-lyon.fr

Toulouse

« Suite à votre demande, vous trouverez ci-joint le protocole Diogène appliqué depuis plus de 7 ans sur la Ville de Toulouse ainsi qu'une courte présentation de celui-ci. Concernant cette thématique, pour plus de détails, vous pourrez contacter Mme NEUHAUSER, inspectrice de salubrité qui est référente pour cette action (emilie.neuhauser@mairie-toulouse.fr –joignable par téléphone sur ses permanences le lundi après-midi ou le mardi matin au 05 61 22 23 40). »

- ⇒ [Protocole diogène](#)
- ⇒ [Marseilles-24.05.19](#)

« En complément des éléments transmis par mon collègue, voici le résumé d'une expérimentation portée par le CCAS de Toulouse, et qui a fait l'objet d'une délibération en Conseil municipal en octobre dernier.

Dans le cadre de la politique Municipale de Solidarité et de la Cohésion Sociale, la Mairie de Toulouse a initié et réalisé, en partenariat étroit avec les gestionnaires de structures d'accueil d'urgence, gérées par le CCAS ou associatives, un diagnostic sur la problématique globale liée aux infestations de punaises de lits.

Le diagnostic réalisé a permis de proposer plusieurs axes d'interventions préventifs et curatifs, avec des aménagements spécifiques donnant des résultats concrets.

Le Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) Antipoul, géré par le CCAS, a pu mettre en évidence des coûts conséquents liés aux infestations répétées et propose une démarche permettant

d'éradiquer les punaises de lits en maintenant le respect de l'intimité et la dignité des personnes accueillies sur le site.

Un dispositif consistant en l'aménagement d'un espace dédié (sas d'entrée) équipé d'appareils permettant de laver le linge à haute température et de désinfecter tous les effets personnels des personnes accueillies est en cours de réalisation. Le Centre Antipoul, qui gère un flux important de personnes, sera par la suite un site pilote pour conseiller et accompagner la démarche auprès d'autres structures. La Mairie de Toulouse assurera en complément, des formations, en direction des responsables d'établissements, sur les conduites préventives à tenir.

La Mairie de Toulouse, à l'initiative de ce groupe de travail et de l'expérimentation, propose d'attribuer une subvention de 8 000 euros au CCAS pour soutenir l'aménagement spécifique de cet espace dédié et en évaluer les résultats »

Contact : Louis DI GUARDIA, Chef du service Santé-Environnement, ville de Toulouse, Louis.DIGUARDIA@mairie-toulouse.fr & Dominique BOURGOIS, Directrice, Service Communal d'Hygiène et de Santé, ville de Toulouse, dominique.bourgois@mairie-toulouse.fr

Besançon

« Concernant les punaises des lits (*Cimex lectularius*), nous conseillons aux personnes qui en ont à leur domicile de faire intervenir une entreprise spécialisée (notre collègue en charge des prestations 3D n'intervient pas pour les punaises car c'est trop compliqué).

S'il s'agit d'un habitat collectif, nous leur conseillons de contacter le syndic ou l'office HLM pour savoir si d'autres logements sont infestés. Auquel cas il est recommandé de faire traiter l'ensemble des logements touchés pour éviter une propagation, comme pour les blattes. Il nous arrive d'envoyer un courrier aux propriétaires leur demandant de prendre les mesures nécessaires pour lutter contre ces insectes qui ont tendance à proliférer ces dernières années (insecticides moins efficaces ?).

Normalement les frais sont à la charge de l'occupant car on considère qu'il y a un problème d'occupation, contrairement aux rats.

Il n'y a pas de prise en charge par la Mairie.

Concernant les situations d'incurie (dont le syndrome de Diogène), nous travaillons depuis longtemps en étroite collaboration avec le CCAS. Nous effectuons toujours une visite avec un travailleur social, soit du CCAS, soit d'un autre service positionné (par exemple Centre Médico-social du Département, tutelle ou curatelle, service social de l'hôpital, etc...). Lorsque nous décelons ou supposons une pathologie particulière (syndrome de Diogène, addiction, schizophrénie), nous contactons l'Equipe Mobile de Psychiatrie Précarité, qui dépend de l'hôpital psychiatrique, pour qu'une visite et une enquête médicale de cette structure soient effectuées.

Toutes ces situations sont examinées au sein de l'Atelier de Santé Mentale créée en 2009, devenu plus récemment le Conseil Local en Santé Mentale, et auquel vient d'être intégrée la Direction Hygiène Santé. Une des commissions nous concerne directement :

- la commission Logement/Incurie, avec une réunion mensuelle. Un protocole de fonctionnement est en cours de discussion ;

Nous participons également à la cellule de situations complexes, uniquement lorsque nous avons des situations de ce genre à traiter liant troubles psychiques et désordres dans l'habitat. Chacun essaye d'apporter des solutions de remédiation, comme des mesures d'accompagnement, un relogement en structure plus adaptée, des travaux de nettoyage des logements lorsqu'il y a accumulation (il n'est pas rare que ces travaux soient exécutés d'office et aux frais de l'occupant avec mise en recouvrement comme le prévoit le Code de la Santé Publique).

L'appui des services sociaux et médicaux est indispensable pour nous permettre de mieux appréhender les situations car les SCHS n'ont pas de compétences particulières dans le domaine social et médico-psychiatrique.

Enfin pour être complet sur cette thématique la DHS participe aux réunions mensuelles de la commission départementale de lutte contre l'habitat dégradé (appelée de façon plus officielle PDLHI) dont font partie notamment la CAF (pilote + secrétariat), l'ARS, le Département, l'ADIL, la Préfecture et les Sous-Préfectures, la MSA, les bureaux d'études mandatés sur le PIG « insalubrité » et les OPAH, etc. »

Contact : Anouk HAERINGER-CHOLET, Médecin directeur, ville de Besançon, anouk.haeringer-cholet@besancon.fr

Valence

« Punaises de lit :

- **Concernant les ERP** dont la ville est gestionnaire (écoles maternelles et élémentaires essentiellement), nous n'avons pas encore eu à intervenir mais une situation d'infestation a eu lieu dans un multi accueil géré par l'agglomération et nous avons échangé avec le responsable pour un protocole. L'infestation n'était pas encore trop importante et un traitement par une entreprise spécialisée a été réalisé rapidement avec fermeture de l'établissement et information/sensibilisation des parents. 2 traitements biocides ont été réalisés, le 2^{ème} passage, plus pour rassurer car n'ont pas été retrouvés de punaises, depuis le dernier traitement. Le protocole préconisé a bien été respecté, avec un gros travail de lutte mécanique (rangement, nettoyage tissus, lavage, aspiration) avant l'intervention du prestataire désinsectisation, et un autre gros nettoyage est prévu ensuite. Les parents ont été invités à reprendre les effets de leurs enfants et refaire un lavage selon les protocoles proposés. A noter que dans les dortoirs des enfants, il est conseillé d'avoir des matelas lavables qui facilitent le nettoyage/traitement en cas d'infestation ou autre (gale par ex.)

- **Concernant les logements privés**, selon les cas, le propriétaire est dans l'obligation d'entretenir les locaux en l'état de servir à l'usage prévu par le contrat de location et d'y faire toutes les réparations autres que locatives, nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal des locaux loués, mise à leur charge par l'article 6 c) de la loi du 6 juillet 1989. Cela comprend la désinsectisation. Toutefois, le bailleur peut échapper à ses devoirs s'il démontre que les insectes nuisibles sont apparus par la faute, voire la négligence du locataire. Cela dit, pour la problématique des punaises de lit, dans un 1^{er} temps c'est l'action mécanique qui prévaut. Nous conseillons les locataires et leur faisons passer le dépliant ci-joint. Pour des situations sociales difficiles, nous nous rendons sur place, le plus souvent avec un travailleur social pour évaluer la situation et voir ce qu'il y a lieu de mettre en place.

Incurie/diogène :

- Nous n'avons pas de protocole particulier et gérons les situations au cas par cas. Nous essayons de prendre contact avec la personne à l'origine de l'incurie si celle-ci accepte que nous rentrions dans son logement pour une évaluation. Constat depuis le palier ou le voisinage si pas possible de rentrer. Recherche des interlocuteurs possibles : famille, association tutélaires, travailleurs sociaux.... ou toute personne pouvant faire le lien avec l'occupant. Un courrier est envoyé à l'occupant l'informant de la situation et de son logement présentant un risque pour la santé l'invitant à y remédier. Si les démarches sont infructueuses et si la situation présente un risque pour la santé de l'occupant ou du voisinage, nous commençons à envisager de réunir le CLSM afin de réunir les interlocuteurs, y compris de la psychiatrie pour échanger sur les possibilités de soin et de prise en charge de la personne, ce qui permet ensuite »
- ⇒ [Lutter contre la punaise de lit](#)
- ⇒ [Protocole punaises de lit](#)

Contact : Valérie MATHIEU, responsable du Pôle Santé Environnement-DSP, ville de Valence, Nadia.aftisse@mairie-valence.fr

Montpellier

« Pour ce qui relève du traitement relatif aux situations d'incurie / Diogène sur le territoire de la Ville de Montpellier, le SCHS intervient le plus souvent lorsque les situations deviennent intenable pour les voisins. En lien avec les agents de curatelle ou de tutelle des personnes à l'origine des désordres les inspecteurs demandent un débarrasage / une désinfection des locaux, notamment en proposant un arrêté préfectoral de mise en demeure (L1311-4). En général les curatelles / tutelles commencent les travaux avant la notification de l'arrêté. Dans de rares cas il est fait recours à l'exécution d'office des mesures ordonnées dans l'AP.

Ce que l'on peut constater sur certains dossiers, c'est qu'après une période de maintien de la propreté du logement, le comportement accumulatif reprend. Les curateurs / tutelles / travailleurs sociaux sont plutôt démunis faces à ces situations.

Chaque situation est traitée au cas / cas et il n'y a pas de protocole établi entre les différentes parties prenantes potentielles (médicale psy / social / logement / hygiène / famille) à l'échelle de la ville ni du département.

Concernant les punaises de lit, un marché devrait être prochainement passé pour avoir une entreprise en capacité d'intervenir dans les bâtiments municipaux. En parallèle, le SCHS envisage la possibilité de faire valider en conseil municipal la possibilité d'exonérer les personnes impécunieuses (RMI, minimum vieillesse, boursiers,...) si un traitement devait être diligenté à leur domicile (notamment dans le cadre d'un traitement plus global en copropriétés notamment. »

Contact : Olivier REY, Responsable de l'Unité Habitat, Santé et Environnement, ville de Montpellier, olivier.rey@ville-montpellier.fr

Poitiers

« Concernant la Direction Hygiène publique - Qualité environnementale de la Ville de Poitiers, il n'existe pas de protocole défini, ni formalisé

En effet, pour chaque situation, nous évaluons la situation de la personne pour connaître le bon interlocuteur social, qui n'est pas toujours le CCAS de la ville, cela peut être un travailleur social du Département, une tutelle, le réseau gérontologique...

Ensuite nous travaillons ensemble pour déterminer la meilleure solution au traitement de l'incurie en fonction des capacités de la personne (psychiques, physique et financières).

L'objectif est d'identifier les acteurs pour réaliser ce projet :

- Procédures administratives à choisir
- Accompagnement social concomitant
- Accompagnement «psy» si nécessaire
- Anticiper le moment des travaux de désencombrement
- Anticiper le devenir des éventuels animaux domestiques
- Assurer un suivi social au long court pour éviter la récurrence...

Il n'y a pas de prise en charge des opérations de nettoyage, débarrassage mais nous essayons de trouver la solution qui impactera le moins la situation financière de la personne.

Si la personne est consentante :

- Soit elle dispose de moyens, et nous faisons le lien avec des entreprises pour l'élaboration de devis et la mise en œuvre des travaux
- Si peu de moyens, travail avec les AS et possibilité de demander des aides et échelonnement des paiements...

Enfin, si la situation relève d'une situation d'urgence, nous pouvons enclencher la procédure du Code de la Santé Publique (L1311-4), qui permet à la Direction Hygiène publique - Qualité environnementale de réaliser des mesures d'office.

La résolution d'un problème d'incurie dans le logement ne peut être obtenue que par un travail partagé entre les différents professionnels concernés : habitat ; santé ; social médico-social ; psychiatrie.

N'hésitez pas à consulter le guide « Lutter contre l'habitat indigne : agir face aux situations d'incurie dans le logement accompagner les personnes en difficulté »

<https://cloudgp.grandpoitiers.fr/owncloud/index.php/s/54MIMRPNIxy93Zg>

Ainsi que les formations du PNLHI concernant cette thématique « Traitement des situations d'incurie – mise en sécurité des personnes »

<https://www.gouvernement.fr/pole-national-de-lutte-contre-l-habitat-indigne> »

Contact : Manuella GANDON, Responsable Centre d'activité Hygiène publique - santé environnementale, ville de Poitiers, manuella.gandon@poitiers.fr

St-Amand-les-eaux

« Vous trouverez ci-joint le compte rendu concernant les pratiques et dispositifs mis en place sur la commune de Saint Amand les Eaux concernant le syndrome de Diogène, l'incurie et l'insalubrité. Bonne réception et bonne lecture »

⇒ [Compte-rendu](#)

Contact : Véronique Legrand, infirmière-puéricultrice / gestionnaire du service santé-bien être, ville de St-Amand-les-eaux, vlegrand@saint-amand-les-eaux.fr