

SOMMAIRE

Les chiffres clés de l'année 2010	Page 3
<u>1 Le Centre ressources pour l'intégration par le logement</u>	Page 4
1.1. Accueillir, informer, orienter les Villeurbannais en difficulté de logement	
1.2 Accompagner collectivement dans les démarches en lien avec le logement	
- L'Atelier Recherche Logement (ARL)	
- Le groupe Mutation	
1.3 Nos interventions thématiques d'information et de sensibilisation	
<u>2/IDEAL : un travail pilote sur la question de la discrimination au logement</u>	Page 9
<u>3 L'accompagnement à la recherche de logement</u>	Page 11
3.1 L'Accueil, l'Information, l'Orientation	
- Le 1 ^{er} accueil collectif	
- Les permanences « entretien individuel-1 ^{er} accueil diagnostic »	
- La permanence Dalo	
3.2 L'Accompagnement social lié au logement	
3.2.1 Profil du public accompagné : une majorité bénéficiant de minima sociaux	
3.2.2 Orientation : la moitié des ménages est orientée par les MDR	
3.2.3 Statut d'occupation : la part du nombre de ménages locataires du parc privé s'accroît	
3.2.4 Motifs de l'accompagnement : pour 60% des ménages, le logement est inadapté	
3.2.5 Relogements : 183 ménages accompagnés, 84 relogés	
- Les refus de logement (encadré)	
3.2.6 Principaux dispositifs spécifiques utilisés	
<u>4 L'accès au logement et les « droits et devoirs des locataires »</u>	Page 21
4.1 L'accompagnement individuel à l'accès au logement	
4.2 Kit « Economies d'énergies » : agir sur un plan social et environnemental	
4.3 Le café « relogés »	
4.4 Implication au sein de l'ACAL, de l'ALSR et participation aux Commissions d'Attribution Logement	

5 La sous-location en bail glissant

Page 25

5.1 Explication du dispositif

5.2 L'accès

5.3 Le suivi à l'installation

5.4 L'Accompagnement Social Lié au Logement

5.5 Le bilan d'activité 2010 : 3 glissements de baux, 5 nouvelles entrées et 4 glissements en vue.

5.6 Le bail glissant : dysfonctionnements et préconisations

6 La prévention des expulsions : médiation et travail éducatif

Page 29

6.1 Objectifs et contenu de la mission

6.2 Les étapes de la prise en charge

6.3 Les grandes tendances statistiques

6.4 2010, une année des « augmentations », des problématiques consolidées et l'impact positif du Dalo

7 La lutte contre l'insalubrité et le logement indécent, la médiation propriétaires/locataires

Page 39

7.1 Objectif et contenu de la mission

7.2. Les grandes tendances statistiques

7.3. 2010, une année de plus faible activité

7.4 Conclusion et perspectives

Les chiffres clés de l'année 2010

Nombre de ménages accueillis¹ : 1036

Recherche de logement/Accès

Accueil Information Orientation

1^{er} accueil collectif : 428 ménages

1^{er} accueil individuel : 340 ménages

Accompagnement Social Lié au Logement

183 ménages accompagnés dont 106 nouveaux

Relogements : 84

Atelier Recherche Logement :

81 ménages accompagnés dont 46 nouveaux

Relogements : 18

Groupe Mutation :

42 ménages participants dont 21 nouveaux

Relogements : 19

Prévention des expulsions et maintien dans les lieux :

Mission « expulsion » :

Accueil Information Orientation

1^{er} accueil individuel-diagnostic : 124 ménages

Accompagnement Social Lié au Logement

119 ménages accompagnés dont 71 de nouveaux

Résultats : 17 maintiens, 37 relogés, 1 expulsé

Mission « médiation propriétaires/locataires » :

Accueil Information Orientation

300 sollicitations (ménages, partenaires...)

Suivi individuel :

61 ménages

Résultats : 41 litiges réglés

Baux glissants :

12 ménages accompagnés dans le cadre de la sous location dont 5 nouveaux, 3 glissements de baux

NB : aux chiffres évoqués ci dessus, il faudrait rajouter les très nombreux contacts physiques et téléphoniques qui ne font pas l'objet d'un enregistrement statistique : personnes qui « passent » chercher un renseignement, solliciter un conseil, demander un hébergement d'urgence, dont le nombre est important dans le contexte de crise, et pour lesquels un accueil humain et respectueux prend du temps.

¹ Ce nombre global de ménages est calculé sans « double compte »

1 Le centre ressources pour l'intégration par le logement

Le centre ressources a pour vocation l'amélioration de la mobilité résidentielle des personnes défavorisées et/ou mal logées de la commune de Villeurbanne. **Cette vocation se traduit de trois façons complémentaires :**

- **Accueillir, informer, orienter les Villeurbannais en difficulté de logement**
- **Les accompagner collectivement dans leurs démarches**
- **Informer et sensibiliser sur les questions en lien avec le logement**

Concrètement, le centre ressources englobe :

- Nos actions d'Accueil, d'Information et d'Orientation (AIO) que sont le 1^{er} accueil Collectif et les permanences individuelles
- Les actions collectives spécifiques (groupe mutation, atelier « recherche de logements », cafés relogés²).
- Nos interventions thématiques d'information et de formation

1.1/Accueillir, informer, orienter les Villeurbannais en difficulté de logement :

→ Nos activités d'Accueil, d'Information et d'Orientation (AIO)

Le centre ressources regroupe nos activités d'Accueil, d'Information et d'Orientation (AIO)³.

En 2010, ce sont 1036 ménages qui ont bénéficié des activités du centre ressources.

Si l'on prend en compte le nombre de personnes concernées (soit en moyenne 3,1 personnes par ménage recensé), ce sont plus de 3 200 personnes qui ont été touchées par les activités du centre ressources.

1.2/ Accompagner collectivement dans les démarches en lien avec le logement :

Le centre ressources regroupe aussi des actions d'accompagnement collectives, alternatives à un accompagnement individuel :

→ L'Atelier recherche de logements (ARL) : toujours plus de ménages en début de parcours.

L'ARL est un lieu d'accueil hebdomadaire (tous les mardis de 16h00 à 18h00) animé par deux salariés (un mardi sur deux), où sont orientées des personnes après décision en équipe (commission diagnostic).

Cet atelier s'adresse principalement à deux types d'utilisateurs :

- Ceux qui décident d'entreprendre une recherche de logement et qui n'ont pas encore constitué leurs dossiers de demande.
- Ceux, souvent plus autonomes administrativement et financièrement, qui ont déjà acquis de l'ancienneté, mais qui ne parviennent pas à obtenir de propositions.

En 2010, notre commission diagnostic a orienté vers l'atelier 85 ménages contre 90 en 2009. 81 ménages dont 46 nouveaux ont fréquenté l'atelier (chiffre identique à l'année dernière).

² Pour le café « relogés » : se reporter à la partie « Accès au logement »

³ Les différentes permanences que nous effectuons dans ce cadre sont traitées dans les parties recherche de logement et prévention des expulsions

Cette fréquentation régulière de l'ARL par les ménages villeurbannais confirme son utilité, son efficacité et son intérêt à être conservé. En effet, même si les démarches administratives ont été simplifiées grâce à la mise en place du dossier unique de demande de logement, de nombreux usagers rencontrent encore des difficultés dans le remplissage de ce formulaire. Ces obstacles sont souvent liés au manque de maîtrise du français.

Aussi, le temps consacré à la constitution des dossiers augmente constamment contrairement par exemple à celui alloué à la relance des collecteurs d'Action Logement.

La vérification des inscriptions et le renouvellement des demandes restent aussi des activités centrales ainsi que le travail autour de l'orientation, en interne ou vers les partenaires (Maison de la Veille Sociale, ALSR, résidences sociales...).

Parmi les 81 ménages suivis en ARL, 7 ont été orientés vers nos permanences DALO pour une saisine de la commission de médiation et 12 se sont vus proposer un ASLL en raison de la précarité et de la fragilité de leurs situations.

Cette précarité est avant tout liée au statut d'occupation. Il s'agit essentiellement de deux catégories de personnes : les hébergés (chez un tiers, des parents ou des enfants) et les locataires du parc privé (inadaptation du logement en terme de taille et/ou de prix).

Type de relogements	2010	2009	2008	2007
SIAL	11	4	6	6
Résidences sociales	1	2	2	5
Accès direct parc HLM	4	0	1	3
Collecteurs 1% patronal				
Parc privé	1	1	1	2
Total	18	9	12	18

2010 aura vu le nombre des relogés multiplié par deux, soit 18 ménages contre 9 en 2009.

Le nombre de propositions émanant du SIAL a presque triplé.

Nous avons remarqué que parfois un simple contact téléphonique avec le SIAL permettait de débloquer des situations et d'obtenir des propositions. Toutefois, les usagers concernés bénéficiaient soit d'une ancienneté au niveau de leur demande, soit de ressources plus importantes que les minima sociaux.

La durée moyenne de relogement des usagers de l'ARL est de 7 mois, avec une durée minimale de 1 mois (pour deux ménages) et une durée maximale de 29 mois.

Sur les 18 ménages relogés, 5 occupent des emplois (3 en CDI, 1 en CDD et 1 en intérim), 4 perçoivent des indemnités ASSEDIC, 2 sont retraités, 5 sont bénéficiaires du RSA et 2 touchent des Indemnités Journalières (IJ).

Conclusion : L'année 2010 aura permis l'intégration du dossier unique de demande de logement facilitant notre travail et simplifiant les démarches du demandeur. Il s'agit de la 1^{ère} étape du processus.

Dans un 2^{ème} temps, courant 2011, la mise en place d'un fichier commun de la demande devrait permettre de mieux placer le demandeur au centre du dispositif et d'alléger encore ses démarches.

→ Le groupe Mutation :

Depuis 2002, chaque lundi, se réunit dans les locaux de l'AVDL un groupe d'habitants, logés dans le parc social public et en demande de mutation. Si à la création de ce groupe, chacun bénéficiait également d'un accompagnement individuel, aujourd'hui, seuls les ménages en très grande difficulté dans leur logement actuel sont en ASLL.

Au cours de l'année **2010**, **37** nouveaux ménages en demande de mutation ont sollicité l'AVDL dont **2** ont été accompagnés en ASLL et 2 orientés vers l'ARL. Les autres ont été invités à participer aux réunions du groupe mutation sans accompagnement individuel. Une trentaine de ménages, reçus les années précédentes par l'association, étaient encore en demande de mutation. Parmi eux, une vingtaine assistait régulièrement aux réunions du groupe.

Pour les 71 ménages repérés à l'AVDL comme en demande de mutation, la **raison principale** de la demande (pour **46** d'entre eux) était le surpeuplement ou du moins le fait que le **logement était trop petit**.

Motif de la demande de mutation	2010		2009	
	Nombre	%	Nombre	%
Logement trop petit/Surpeuplement	46	65	52	63
Environnement	7	10	13	16
Raison de santé/accessibilité	7	10	4	5
Logement trop grand/trop cher	5	7	11	13,5
Loyer trop élevé	5	7	2	2,5
Logement indécent	1	1		
Total	71	100	82	100

3 réunions « **invitations des nouveaux** » ont eu lieu en 2010. Sur les 37 personnes invitées, 27 sont venues et 21 ont participé activement aux réunions hebdomadaires. D'autres qui ne peuvent se libérer le lundi après-midi, reçoivent seulement le compte rendu à leur demande et participent à la réunion hebdomadaire au moment d'évènements importants.

Au total, ce sont donc 42 personnes qui ont assisté régulièrement aux réunions du groupe, soit 10 à 12 participants en moyenne par réunion.

Comme l'an dernier, l'implication des **anciens relogés** a été moindre. Appelés par d'autres motivations : travail, naissance d'un enfant, question de santé, ils ont pour la plupart continué à donner de leurs nouvelles, sont revenus fêter leur emménagement mais ne se sont plus impliqués dans le groupe.

Les demandeurs de mutation de 2010 étaient pour la plupart logés par les deux grands bailleurs sociaux de Villeurbanne : Villeurbanne Est Habitat (25) et Alliade (19).

Les autres venaient de l'OPAC 69 (12), la SCIC HRA (3), la SVU (3), la SEMCODA (2), Erilia (2), HMF (2), Batigère (2) et SOLLAR (1).

Nous continuons après chaque invitation des nouveaux à adresser aux bailleurs la liste des demandeurs et à singulariser la participation au groupe en explicitant de manière plus approfondie la demande de ceux qui viennent, afin de favoriser et faire reconnaître l'effort de participation et de réflexion des présents.

Cette année, devant le nombre d'inscrits au SIAL, nous avons comme l'an passé envoyé un courrier similaire à ce partenaire ; cette interpellation a eu des effets assez positifs puisque certains ménages ont été positionnés par le réservataire sur des programmes neufs. Nous craignons néanmoins, qu'au cours de 2011, le Sial restreigne ses critères

d'inscription et que les demandeurs de mutation, même en cas de surpeuplement important, ne puissent s'enregistrer auprès de ce dispositif réservataire.

Ces courriers adressés aux bailleurs, même s'ils produisent certains effets, ont reçu peu de réponses écrites et nous le regrettons. En fin d'année, nous avons décidé de relancer par mail les principaux bailleurs et avons par ce biais obtenu des réponses d'Alliade Habitat qui changeait de responsable de secteur et de l'OPAC du Rhône qui s'est engagé à venir rencontrer le groupe un lundi de 2011.

En 2010, **19 relogements** ont eu lieu dont 13 en mutation propre. Villeurbanne Est Habitat et Alliade Habitat ont assuré chacun 5 relogements de leurs demandeurs de mutation, l'OPAC du Rhône, 2 et la SCIC HRA 1. Une famille a été relogée par le biais d'Action logement (1% patronal), une par le Grand Lyon et une par la ville de Lyon. Cette année, 3 relogements ont été faits par l'intermédiaire du SIAL.

Le nombre de ménages en mutation dont la demande a pu être déclarée recevable par le SIAL était cette année de 15, ce qui est considérable.

On constate également que 4 ménages ont refusé une proposition de logement qui nous semblait pourtant tout à fait réaliste. Ces refus font en général l'objet d'un retour et d'une discussion de tout le groupe, ce qui n'est pas inintéressant.

Nous n'avons cessé de constater et de rappeler (comme nous avons pu le faire dans les années précédentes) que la récupération de logements de grande taille est un enjeu dont chacun doit se saisir puisque le nombre de grands logements (T4 T5, nous ne parlons plus de T6) dans les programmes neufs est quasi inexistant. Plus de 20 % des demandeurs de mutation du groupe est à la recherche d'un logement de tel type.

Nous avons invité et reçu en automne 2009 les responsables de gestion locative des principaux bailleurs : OPAC du Rhône, Villeurbanne Est Habitat et Alliade Habitat, et avons laissé du temps avant de leur proposer une nouvelle rencontre.

En février, nous avons accueilli **Madame Casoli**, conseillère municipale déléguée au logement social qui nous a expliqué également son rôle au sein du conseil d'administration de VEH. A sa demande, nous lui avons adressé la liste des demandeurs de mutation VEH et les raisons de leur recherche, mais n'avons pas, à ce jour, eu de retour.

En avril nous avons accueilli **Mr Vermeulin** et les services de la ville afin d'en savoir plus sur le rôle de l'adjoint au logement et la mise en place et le fonctionnement du **groupe de travail inter bailleurs** sur la question des mutations, initié par la ville de Villeurbanne. Pour l'instant, ce groupe ne se réunit pas ou plus et a bien du mal à élaborer des pratiques communes aux différents bailleurs présents sur la commune...

Il serait pourtant intéressant de croiser certaines demandes de mutation et d'y apporter une réponse collective.

Pour donner une suite au groupe Discrimination, nous avons mis en place une séance d'information-formation **sur la discrimination** après chaque invitation des nouveaux. Ce moment d'échange est très apprécié des ménages et certains n'hésitent pas à participer à nouveau aux séances suivantes afin d'apporter leur expérience et leurs connaissances aux nouveaux venus.

En mai nous avons échangé sur la question du **décrochage scolaire** avec la venue de Sylvie Chevalier, du collectif « Paroles de femmes » de Pierre Bénite.

Après l'invitation des nouveaux d'octobre, un sujet récurrent à chaque réunion s'est présenté, soulevé par deux participants au groupe, à savoir **l'opération de réhabilitation de la résidence le Ronsard gérée par Alliade Habitat**. Après une visite sur place, la rencontre avec les

responsables de l'opération nous a paru indispensable et a eu lieu début décembre. Elle a réuni à la fois les participants au groupe et les habitants de la résidence qui avaient voulu se déplacer à l'AVDL. De nombreuses questions avaient été préparées. Cette rencontre d'échanges et d'explications avec l'équipe référente d'Alliade a été intéressante de part et d'autres. Malheureusement, à ce jour et malgré plusieurs relances, les questions soulevées au cours de cette entrevue, pourtant consignées dans un compte rendu, n'ont obtenu aucune réponse de l'équipe référente d'Alliade.

Le groupe a continué à se former sur le **DALO** et sur les questions en lien avec les droits et devoirs des locataires : tarifs sociaux pour le gaz, caution et état des lieux, loi de 89 sur les échanges de logements, dédite, etc...

Un moment d'information et de réflexion a eu lieu autour de la mise en place du **fichier commun de la demande locative sociale du Rhône, piloté par le Grand Lyon**.

Chaque participant au groupe a reçu un **kit « économies d'énergies »**, même ceux qui n'étaient pas relogés et une séance d'évaluation a eu lieu en septembre.

En conclusion, comme chaque année, nous confirmons que le groupe est toujours un moyen de socialisation intéressant et efficace. Pour tous et toutes, la réunion du lundi est un moment de rencontres, c'est toujours un lieu d'échanges de point de vue (éducation des enfants, travail, santé), de savoir-faire, de tuyaux (alimentation, mobilier, vêtements, etc...) et de création de lien d'amitié puisque beaucoup se retrouvent par la suite à l'extérieur et gardent des liens après leur départ du groupe.

1.3/ Nos interventions thématiques d'information et de sensibilisation

→ **Le lieu ressources** : il s'agit d'un lieu mis à la disposition des personnes en difficulté de logement où elles peuvent trouver les informations dont elles ont besoin : état du logement social sur Villeurbanne et l'agglomération, listes de bailleurs ou foyers, dossier de demande de logement, fiches droits et devoirs des locataires, informations sur le DALO, panneaux d'informations divers, revue de presse sur le logement et la discrimination...

En 2010, l'effort d'enrichissement du fonds documentaire ainsi que celui de la valorisation de ce lieu ont été poursuivis. La diffusion des plaquettes d'information DALO intitulée « Droit au logement : comment ça marche » a été diffusée largement par notre association en 2010. Il en est allé de même pour la plaquette de l'AVDL « Discrimination : en parler pour agir ».

→ **Le site internet de l'AVDL** :

Notre site internet⁴ totalisait, en fin d'année, plus de 6 000 visiteurs par mois soit +70% d'augmentation de fréquentation par rapport à l'année précédente. A destination à la fois des personnes en difficulté de logement et des professionnels du logement, il nous permet de diffuser au plus grand nombre nos outils et positions.

→ **Les interventions thématiques** :

En 2010, ces interventions ont plus particulièrement concerné l'information et la sensibilisation en lien avec la mise en place du droit au logement et les nouvelles catégories pouvant saisir la commission de médiation.

Par ailleurs, en concertation avec les services de la ville, des actions ont été mises en place afin d'entrer en contact avec des publics qui, bien que concernés par nos actions, n'y accèdent pas spontanément : diffusion de plaquettes d'information de l'AVDL auprès de certains partenaires (centres sociaux, Pimms de Villeurbanne ...); rencontre avec la commission insertion du quartier des Brosses, diffusion de plaquettes d'information sur nos activités dans les boîtes aux lettres de la résidence Vert Buisson à Saint Jean.

⁴ www.avdl.fr

2/ IDEAL : un travail pilote sur la question de la discrimination au logement

L'AVDL a, depuis sa création, pour objet de lutter contre les discriminations dans le domaine du logement. Depuis 2006 et en lien, entre autres, avec les services municipaux engagés sur cette question, elle a développé ses compétences et ses actions dans ce domaine.

Notre projet est intitulé IDEAL (Informer sur la Discrimination et l'Égalité de traitement, Agir pour l'accès au Logement pour tous). Il a vocation à favoriser la prévention et la lutte contre les discriminations dans le domaine du logement, particulièrement dans celui du logement social. Il s'inscrit dans un travail partenarial de réflexion et d'action, tant au niveau de Villeurbanne que du Grand Lyon. Il s'intègre dans les objectifs du plan local de lutte contre les discriminations au logement piloté par la ville.

L'année 2010 a été marquée, entre autre, par :

- **La poursuite de notre volet accueil/information/orientation du public et expression de son ressenti :**

- **Amélioration, diffusion et multiplication de nos supports d'information** en faisant appel à un prestataire externe, spécialiste de la communication
- **Echange trimestriel avec des usagers de l'AVDL**, membres du groupe « mutation ».

- **L'enregistrement des discriminations repérées** par les salariés de l'AVDL ou relatées par notre public : **5 fiches à destination de l'observatoire villeurbannais des discriminations ont été rédigées et envoyées** autour de pratiques potentiellement discriminatoires en lien avec le processus d'attribution de logements sociaux, l'accès à certaines prestations sociales ou encore les éléments demandés par une caisse complémentaire de retraite pour accéder à des aides financières.

Au-delà du signalement à l'observatoire, ces situations font l'objet d'échange avec les organismes concernés jusqu'à modification des pratiques ou apport d'informations de la part de celui-ci attestant d'une pratique non discriminatoire.

Il est par ailleurs intéressant de noter que ce travail de vigilance nous permet de repérer et d'agir sur des pratiques d'ordre discriminatoire mais de manière bien plus large sur des pratiques ne respectant pas l'accès au droit ou l'égalité de traitement.

- **Une veille active sur les questions en lien avec la discrimination au logement :** jurisprudence, délibérations, rapports, colloques et des achats documentaires en lien avec cette question.

- **La poursuite du volet information/sensibilisation des acteurs :**

- Développement de **notre fonction de veille juridique et réflexive** via la rédaction et la diffusion de la **veille documentaire « Lutte contre les discriminations et logement »** (4 numéros, 500 destinataires directs et 2500 destinataires via des listes de diffusion spécialisées).

« Ayant acquis la conviction que « lutter contre la discrimination, c'est informer » et en l'absence de mobilisation, à la hauteur des enjeux, des institutions publiques (Acsé, Halde) ou encore des centres ressources, l'AVDL réunit et diffuse, via une mailing-list et son site, **une note « veille doc&infos LCD et logement » (informations relatives à la lutte contre les discriminations dans le logement) qui fait désormais référence nationalement dans le champ des acteurs concernés par cette problématique.** »⁵

⁵ « Note de capitalisation de la formation-action à la prévention et à la lutte contre les discriminations

- **Restitution de nos actions dans différentes instances ou réunions** (Rendu public du Plan de Lutte contre les Discriminations au logement de Villeurbanne, ILHA du 8^e, Ateliers CUCS du Grand Lyon...)

- Une participation à la dynamique des groupes de travail (comité de pilotage du plan LCD au logement de Villeurbanne) et au dispositif d'observation et de veille territoriale

- Un accompagnement à la mise en place d'une culture commune et à la mutualisation des pratiques :

- **Etablissement d'un processus de mutualisation et d'échange d'expériences avec le Cllaj de Saint Priest**
- Rédaction et diffusion d'une **Note de capitalisation sur la formation-action à la prévention et à la lutte contre les discriminations menée par l'AVDL** par l'Institut Social et Coopératif de Recherche Appliquée

« Note de capitalisation de la formation-action à la prévention et à la lutte contre les discriminations/Association Villeurbanne Droit au Logement (novembre 2007- mars 2009) »,

Cette étude⁶ a été réalisée par Olivier Noël (Iscra Méditerranée) en février 2010 pour la ville de Villeurbanne, dans le cadre du Plan local de lutte contre les discriminations au logement.

Elle met en exergue :

- Les étapes de la démarche, les méthodes mises en œuvre ;
- Les enjeux, effets et résultats de la formation-action conduite par l'Iscra au sein de l'AVDL entre novembre 2007 et mars 2009 ;
- Les perspectives pour prolonger le processus de changement et passer d'une configuration discriminatoire à une configuration égalitaire dans le champ du logement.

Selon O. Noël, **« L'acuité professionnelle développée par les professionnels de l'AVDL pour distinguer les pratiques discriminantes (légales, objectives, justifiées, rationnelles et légitimes) des pratiques discriminatoires (illégales, subjectives, injustifiées, irrationnelles et illégitimes) leur confère une place singulière dans l'observation des processus à l'œuvre dans le champ du logement. (...)**

Les prédispositions initiales de l'équipe de l'AVDL, la méthode d'intervention sociologique et la durée du processus de formation-action (18 mois) ont vraisemblablement permis aux professionnels de l'AVDL de développer une professionnalité individuelle et collective de prévention et de lutte contre les discriminations à même de mettre en accord les valeurs fondamentales du projet associatif (*« La lutte pour l'accès au logement pour tous sans discrimination »*) avec ses engagements effectifs.

Le processus de formation-action mériterait d'être prolongé auprès du conseil d'administration tant la question est complexe afin d'accroître encore le portage politique de la question dans l'espace public auprès des élus, des institutions compétentes, paraît indispensable au regard du caractère systémique et encore largement tabou des discriminations dans le champ du logement.

Par ailleurs il paraît indispensable que l'équipe de l'AVDL puisse tour à tour : prolonger son travail exploratoire dans un champ de pratiques encore peu balisé qui la place en situation pionnière ; et partager le fruit de son expérience innovante avec l'ensemble des partenaires concernés (...). Cette dimensions « laboratoire d'expérience » inscrite dans la durée pourrait faire l'objet de partenariats plus étroits avec l'université et le monde de la recherche et mériterait d'être intégrée au plan villeurbannais de lutte contre les discriminations».

Association Villeurbanne Droit au Logement (novembre 2007- mars 2009) »,Olivier Noël, Iscra Méditerranée, Février 2010).

⁶ L'étude est disponible sur notre site à l'adresse suivante : http://www.avdl.fr/doc_pdf/Note_ISCRA_demarche_AVDL_2010.pdf

3 L'accompagnement à la recherche de logement:

3.1 L'Accueil, l'Information, l'Orientation

→ L'accueil et l'information

Le logement, premier espace de vie, est déterminant pour la cellule familiale et la construction de l'enfant. L'absence de logement, le risque d'expulsion, la mauvaise qualité de l'habitation constituent des risques importants pour la vie de la famille.

Dans cette optique, les missions d'Accueil, d'Information et d'Orientation que nous effectuons sont un élément essentiel dans la chaîne d'accompagnement des ménages en difficulté de logement. Elles concernent les familles « vulnérables » : celles aux ressources modestes, ayant des difficultés d'accès et de maintien dans le logement compte tenu du contexte actuel du marché au logement ou celles confrontées à des « accidents de la vie ».

Au-delà, notre soutien permet également d'éviter que certaines de ces situations n'engendrent des coûts financiers supplémentaires à la collectivité publique.

→ Le 1er accueil collectif :

Il se déroule dans les locaux de l'AVDL chaque jeudi après-midi. C'est un moment important de présentation de l'association et de son fonctionnement. C'est aussi un temps de sensibilisation au contexte de crise du logement et d'échanges sur les premières démarches à effectuer. Il nous semble important de donner des clés de compréhension du contexte en explicitant certaines notions telles que la réservation locative ou le droit au logement opposable. Nous souhaitons que les ménages puissent s'exprimer sur leur parcours, leurs difficultés mais aussi témoigner de ce qui fonctionne. A l'issue de ce temps d'échanges, chacun peut se saisir des documents nécessaires à ses propres démarches (dossiers de demandes de logement, fiches droits et devoirs du locataire...).

En 2010, 428 personnes ont assisté au premier accueil collectif. Un peu moins de la moitié des personnes accueillies est revenue en entretien individuel afin de bénéficier de conseils personnalisés ou/et d'un accompagnement spécifique.

Nous notons une augmentation de personnes en début de parcours, n'ayant pas effectué de démarches. Nous insistons sur la nécessité de déposer des dossiers de demandes de logement mais invitons cependant celles qui auraient besoin de soutien dans la réalisation de leurs démarches administratives à ne pas attendre pour nous rencontrer individuellement.

A partir de septembre 2010, une information sur le formulaire CERFA de demande de logement social a été intégrée.

→ Les permanences « entretien individuel – 1er accueil » : la phase du pré diagnostic

340 ménages, dont 183 ayant assisté au 1^{er} accueil collectif, ont été reçus dans le cadre des 4 permanences « recherche de logement » hebdomadaires.

Nous recevons les ménages en entretien individuel et recueillons les informations nécessaires au diagnostic social, en vue d'une orientation adaptée à la problématique de chacun.

Nous prenons le temps d'examiner chaque situation au regard du logement, de la composition familiale et des ressources. Nous nous arrêtons sur le parcours résidentiel antérieur, les démarches déjà entreprises, les motifs d'éventuels blocages, les interventions sociales existantes afin de proposer un accompagnement spécifique, adapté à la demande et aux besoins.

Un contact avec les partenaires connaissant ou ayant orienté les ménages peut avoir lieu. Ce seul entretien peut parfois apporter les éléments de réponse attendus par les ménages.

→La commission « diagnostic » :

La commission, composée de l'ensemble des membres de l'équipe, se réunit chaque lundi. Toutes les demandes d'aide sont examinées. Un diagnostic est émis et une orientation proposée par écrit à chaque ménage. Le type d'accompagnement proposé (individuel ou collectif) est déterminé par la situation ainsi que l'ancienneté des démarches effectuées.

→La permanence DALO

La permanence DALO, mise en place en 2009, a été reconduite : **en 2010, elle a accueilli 40 ménages, soit 11 de plus qu'en 2009.**

Elle propose information, sensibilisation et accompagnement à la saisine de la commission de médiation du Rhône.

Certains des 40 ménages sont venus à plusieurs reprises ; nous leur proposons en effet un suivi de leur recours et les invitons à nous tenir informés de l'évolution de leur situation.

Nous avons donc totalisé 55 participants pour 19 permanences soit en moyenne 3 personnes par demi-journée.

Plus des deux tiers des ménages ont été orientés vers la permanence suite à un accueil en interne, un peu moins d'un tiers par nos partenaires. En 2011, il sera important de vérifier que nos partenaires ont réellement intégré la raison d'être et le fonctionnement de la permanence DALO et de renouveler notre information concernant l'existence de cette permanence.

Parmi les 40 ménages reçus, 37 ont souhaité saisir la commission de médiation et 3 n'ont pas donné suite après information notamment sur les conséquences en matière de localisation. Nous avons réalisé 15 saisines de la commission de médiation en vue d'obtenir un logement, 26 en vue d'un hébergement. 4 ménages ont saisi la commission pour un double recours.

2010 a été marquée par un inversement de tendance : si le nombre de saisines en vue d'un logement a été équivalent à 2009, le nombre de saisines en vue d'un hébergement a été multiplié par 4 et est deux fois supérieur à celui des saisines en vue d'un logement.

Concernant les recours logement, les motifs de saisines sont : Dépourvu de logement ou hébergé chez un tiers (47%) ; Menacé d'expulsion (33%) ; Sur occupation avec enfant mineur (13%), Logement de transition depuis plus de 18 mois (7%)

Les motifs « indécence avec enfant mineur » et « délai anormalement long » sont absents en 2010.

Sur ces 15 recours logement, 10 situations soit 67% ont été reconnues prioritaires. 9 ménages ont obtenu une proposition de logement, 6 ont été relogés sur les communes de Lyon 3ème et 8ème, Pierre Bénite, Rillieux, Vaulx en Velin et Villeurbanne.

3 ont refusé la proposition dont 2 pour environnement ; les logements étaient situés sur la commune de Rillieux.

4 ménages ne nous ont pas donné de nouvelles ou ne sont pas passés en commission DALO à ce jour. 1 situation a été déclarée sans suite car le ménage avait été relogé avant passage en commission de médiation.

Concernant les 26 recours hébergement, au moins 12 situations, soit 46%, ont été reconnues prioritaires. Parmi ces 12 ménages, 3 n'avaient pas eu de proposition d'hébergement avant expiration du délai ; 2 personnes ont été orientées vers un avocat en vue de saisir le tribunal administratif.

9 ménages ne nous ont pas donné de nouvelles ou ne sont pas passés en commission de médiation à ce jour.

3 situations ont été déclarées sans suite car le ménage avait obtenu une proposition d'hébergement avant passage en commission.

2 situations ont été déclarées sans objet par la commission de médiation.

3. 2 L'Accompagnement Social lié au Logement :

Pour aller à l'essentiel...

- 183 ménages accompagnés, 84 relogés
- Un nombre de ménages de plus de 60 ans en hausse
- Des ménages accédant à la propriété en difficultés devant se séparer de leur bien
- Une proportion des ménages bénéficiaires des minima sociaux qui n'a jamais été aussi élevée ces dernières années
- Une hausse des ménages locataires du parc privé
- Des ménages de moins en moins souvent relogés sur Villeurbanne
- Un travail sur les refus de proposition de logement

En 2010, les 4 intervenants du secteur recherche ont accompagné 183 ménages, soit 12 ménages de moins qu'en 2009.

Parmi ces 183 ménages, 106 ont bénéficié d'une première mesure d'accompagnement. Pour 77 des 183 ménages, l'accompagnement, commencé en 2009 s'est poursuivi en 2010.

22 mesures (12%) ont été prescrites sur demande de travailleurs sociaux des Unités Territoriales de Villeurbanne (13), Vaulx en Velin (7), Décines (2).

Globalement, 9% des ménages accompagnés sont originaires des communes de Vaulx en Velin, Décines et Meyzieu.

Le canton sud de Villeurbanne, qui regroupe les quartiers Perralière et Bel Air, représente 43 % de notre public.

Si le nombre de ménages accompagnés est en très légère baisse, la tendance à l'augmentation du nombre de situations présentant une problématique complexe et nécessitant des démarches multiples se confirme en 2010. Par ailleurs, l'accompagnement à la recherche comprend de plus en plus souvent une phase accès au logement.

3.2.1 Profil type du public accompagné : une majorité de familles bénéficiant de minima sociaux.

Répartition (%) des accompagnements par tranche d'âge

Ages	2010	2009	2008	2007	2006
20-29 ans	17	18	23	21	17
30-59 ans	73	76	70	70	75
60 ans et plus	10	6	7	9	8
Total	100	100	100	100	100

Si la majorité des personnes accompagnées se situe entre 30 et 59 ans, la proportion des 60 ans et plus augmente sensiblement. C'est une tendance de l'année 2010. **De plus en plus de retraités nous sollicitent, se trouvant en difficultés pour se maintenir dans des logements devenus trop grands mais surtout trop chers.** Nous notons par ailleurs un plus grand nombre de séparations parmi cette tranche d'âge.

La part des jeunes de moins de 30 ans ayant déjà été locataires continue sa diminution.

Répartition (%) des accompagnements par composition familiale

Composition familiale	2010	2009	2008	2007	2006
Personne seule	16	16	14	18	20
Couple	7	6	9	7	9
Couple avec enfants	38	41	38	32,5	35
Famille monoparentale	39	37	38	40	34
Autre (collatéraux, ascendants/descendants...)	0	0	1	2,5	2
Total	100	100	100	100	100

Près de 40% de notre public est constitué de familles monoparentales. Le pourcentage de couples avec enfants, en progression jusqu'en 2009, diminue mais reste élevé et équivalent à celui de l'année 2008. **11 % des couples avec enfants et familles monoparentales ont entre 4 à 8 enfants et recherche donc un grand logement.** Le pourcentage de personnes seules et de couples sans enfant reste stable.

Répartition (%) des accompagnements en fonction des ressources :

Type de ressources	2010	2009	2008	2007	2006
Minima sociaux (RSA, PF, AAH...)	52	48	41	48	51
Ressources directement liées au travail (Interim, CDD, CDI, Artisan...)	26	33	42	34	25
Pôle emploi	13	11	7,5	8,5	12
Retraite	8	5	7,5	7,5	8
Autre (formation, IJ...)	1	3	2	2	4
Total	100	100	100	100	100

La tendance de l'année 2009 se confirme en 2010 : **la proportion des ménages bénéficiaires des minima sociaux n'a jamais été aussi élevée ces dernières années ; la hausse du nombre de ménages indemnisés par le Pôle Emploi se poursuit. Ces deux catégories constituent 65% du public accueilli.**

3.2.2 Orientation : la moitié des ménages est orientée par les MDR

Répartition (%) des accompagnements en fonction de l'orientation :

Orientation	2010	2009	2008	2007	2006
Particuliers (entourages, anciens suivis...)	33	34	37	45	46
MDR	50	42	35	27	26
Autre (association, FTM, Bailleurs...)	10	16	18	17	17
Services municipaux	7	8	10	11	11
Total	100	100	100	100	100

La tendance à l'augmentation du nombre de ménages orientés par les MDR et autres partenaires se confirme en 2010 : **près de 70% des personnes accueillies ont préalablement sollicité un partenaire**. L'AVDL est repérée comme acteur incontournable du logement sur la commune de Villeurbanne. Nous poursuivons nos efforts pour développer le partenariat et sommes fréquemment à l'origine de la tenue de synthèses autour de situations complexes.

3.2.3 Statut d'occupation : la part du nombre de ménages locataires du parc privé s'accroît

Répartition (%) des accompagnements en fonction du statut d'occupation :

Statut d'occupation	2010	2009	2008	2007	2006
Locataire du parc privé	55	50	50	41	38
Hébergé par les parents ou des tiers	19	25	26	32	36
Locataire du parc public	15	15	13	12	14
Logé en foyer ou CHRS	10	9	10	14	9
SDF			0	1	2
Propriétaire	1	1	1	0	1
Total	100	100	100	100	100

La tendance à l'augmentation du nombre de ménages locataires du parc privé s'accroît encore en 2010. La part des ménages hébergés chez des tiers baisse sensiblement ; ces derniers, après un passage par la Maison de la Veille Sociale, sont plus souvent orientés vers la permanence DALO en vue de saisir la commission de médiation pour un hébergement. En parallèle, ils peuvent aussi être plus fréquemment invités à participer à notre Atelier de Recherche de Logement afin d'être aidés dans le dépôt de leurs dossiers de demande.

La proportion des ménages logés dans le parc social est stable.

3.2.4 Motifs de l'accompagnement : pour 60% des ménages, le logement est inadapté

Répartition (%) des accompagnements en fonction du motif :

Motif	2010	2009	2008	2007	2006
Logement inadapté dont :	60	53	51	45	45
Logement trop petit (surpeuplement)	38	37	33	27	30
Logement trop cher	14	10	8	9	9
Logement insalubre ou indécent	6	4	5	6	4
Logement inadapté pour des motifs en lien avec la santé	2	2	5	3	1
Absence de logement autonome dont :	27	31	35	40	42
Hébergés par tiers ou parents	19	26	26	31	35
Foyers/CHRS	8	5	9	9	7
Congés pour vente/reprise/fin de bail	6	7	5	5	6
Autre (séparation, regroupement familial, environnement, accès...)	7	9	9	10	7
Total	100	100	100	100	100

Le nombre de ménages locataires d'un logement inadapté est en augmentation depuis 2007. Cette tendance se confirme en 2010 : 60 % des personnes accompagnées le sont au motif qu'elles occupent un logement inadapté, trop petit pour 38%, trop cher, de plus en plus souvent, pour 14%.

Le nombre de ménages n'arrivant plus à faire face à la hausse de leur loyer ou dont les ressources ont brusquement chuté progresse encore.

Nous sommes également sollicités par des ménages accédant à la propriété en difficultés, se voyant dans l'obligation de se séparer de leur bien.

Nous continuons à accueillir des familles nombreuses, souvent primo arrivantes, occupant un petit logement du parc privé, trouvé par connaissance, parfois indécent.

Nous avons également accompagné plusieurs familles, ressortissantes de pays du sud de l'Europe, venues en France suite à séparation ou difficultés économiques.

3.2.5 Relogements : 183 ménages accompagnés, 84 relogés

Situation à la fin de l'année 2010 (%) :

	2010	2009	2008	2007	2006
Relogé	45	50	55	45	46
En cours	30	30	36	36	38
Arrêt/Fin	16	15	8,5	18,5	15
Fin accès	8	4			
Logement transitoire	1	1	0,5	0,5	1
Total	100	100	100	100	100

Sur les 183 ménages accompagnés dans le cadre d'une mesure d'ASLL en 2010, 84, soit 46%, ont trouvé un logement et parmi eux, 2 se sont vus proposés un logement transitoire dans un premier temps. Ce pourcentage baisse de 5 points par rapport à 2009. Il est peut-être à mettre en relation avec l'augmentation du nombre de relogements hors ASLL, via l'Atelier de Recherche de Logement ou la permanence DALO.

30% des ménages sont toujours en cours d'accompagnement à la fin de l'année 2010.

Pour 16% d'entre eux, l'accompagnement a été arrêté avant la fin de la mesure d'ASLL. Parmi ces derniers, 14 ont refusé un logement adapté, 12 n'ont pas adhéré à l'accompagnement, 3 ont été réorientés vers un partenaire, 3 ont bénéficié d'un accompagnement non formalisé et une mesure d'accompagnement n'a pas été validée par l'ITTL.

8% des ménages ont vu leur accompagnement prendre fin après une mesure d'ASLL accès. En effet, nous avons été plus souvent sollicités par des bailleurs ou travailleurs sociaux pour intervenir auprès de ménages que nous ne connaissions pas, afin de soutenir leur accès au logement.

La durée moyenne d'accompagnement avant relogement est en légère baisse par rapport à 2009 : elle passe de 7 mois et demi à 6 mois et demi. Pour mémoire, elle était de 6 mois en 2008 et de 10 mois et demi en 2007.

Relogements par type de bailleurs (%) : 94% des ménages sont relogés dans le parc social.

	2010	2009	2008	2007	2006
Parc social	94	90	89	91	85
Régie ou propriétaire privé	4	5	7,5	4	11
Foyer ou résidence	1	5	2,5	4	2,5
CHRS/Dispositifs de transition	1	0	1	1	1,5
Total	100	100	100	100	100

Le parc privé est de moins en moins accessible au public que nous accueillons. Le nombre de ménages accédant aux foyers et résidences sociales est infime.

Répartition des relogements dans le parc social (%)

	2010	2009	2008	2007	2006
Réservation préfectorale (SIAL)	81	70	57	66	55
Réservation Grand Lyon	5	2	2	1	1
Réservation 1%	1	7,5	7	6	4
Bailleur en direct	13	20,5	34	27	40
Total	100	100	100	100	100

81 % des propositions de logement viennent du SIAL, principal réservataire de logements HLM. Ce nombre augmente encore fortement cette année. La mise en œuvre du DALO n'a pas eu l'impact négatif que nous craignons sur le nombre de propositions émanant du SIAL.

La part des propositions du réservataire Grand Lyon a doublé en 2010. La remise à disposition systématique de logements par ce réservataire dans le cadre des CLOA et le partenariat avec la ville de Villeurbanne expliquent probablement ce phénomène.

Nous assistons à la chute des réservations 1%, à rapprocher de la baisse significative du nombre de salariés.

Commune de relogement (%)⁷ : des ménages de moins en moins relogés sur Villeurbanne

	2010	2009	2008	2007	2006
Villeurbanne	59	63	69	75	80
Lyon	21	21	16	15	13
Vaulx en Velin	4	4	4	2	1
Rillieux la Pape	5				
Autre	11	12	11	8	6
Total	100	100	100	100	100

La proportion de ménages relogés sur la commune de Villeurbanne diminue encore en 2010, au profit de Lyon et autres communes du Grand Lyon.

La part des ménages relogés sur Rillieux devient significative. Il s'agit principalement de familles nombreuses acceptant toutes communes ou proposées dans le cadre d'un recours DALO.

Le pourcentage de ménages relogés sur Vaulx en Velin reste stable depuis 2008, malgré une augmentation du nombre de ménages accompagnés. Si les Villeurbannais tiennent le plus souvent à rester sur Villeurbanne, les Vaudais acceptent plus facilement d'être mobiles.

Si le statut d'occupation avant relogement et le motif d'accompagnement sont sensiblement identiques à celui des ménages accompagnés, **le profil des ménages relogés est quelque peu différent de celui des ménages accompagnés concernant la composition familiale et les ressources.** En effet, 50 % des ménages relogés sont en couple (avec ou sans enfant) alors qu'ils ne représentent que 40% des ménages accompagnés. Par contre 33% des ménages relogés sont des familles monoparentales alors qu'elles représentent 39% des accompagnements. Quant aux isolés les proportions sont quasi identiques : 17% des relogés pour 16% des accompagnements.

Au niveau des ressources, 45% des relogés sont bénéficiaires de minima sociaux bien qu'ils représentent 52% des accompagnements ; 28 % ont des ressources liées au travail (26%) des accompagnements), 16% sont indemnisés par Pôle Emploi (13% des accompagnements).

L'accès direct est à son niveau le plus bas depuis 2006. Le taux de rotation des organismes HLM est très faible. Par ailleurs, nous avons remarqué que ces derniers ne disposaient que de très peu, voire d'aucun logement non réservé dans les programmes neufs livrés sur la commune.

⁷ Ce tableau concerne les relogements réalisés dans le cadre d'ASLL recherche et maintien ; il concerne 121 ménages.

Les refus de logement

Nous avons souhaité nous interroger sur les refus de logements, que nous estimions adaptés, par les ménages accompagnés. Cette situation était-elle fréquente ? Quelles en étaient les conséquences au niveau de l'accompagnement ?

Pour la période de juillet 2009 à juillet 2010, il y a eu 154 propositions de logement pour les ménages que nous accompagnions.

46 d'entre elles ont été refusées soit 30%, cela par 35 ménages.

Les motifs de refus sont pour près de 60% liés à la localisation puis à la typologie et à l'état du logement :

Localisation : 27 (58%).

Typologie : 6 (13%)

Humidité, vétusté : 4 (9%)

Absence d'ascenseur : 3 (8%)

Loyer trop élevé : 2 (4%)

Voisinage : 1 (2%)

Changement dans la situation familiale : 1 (2%)

Sans motif : 2 (4%)

Le premier refus d'un ménage pour localisation est le plus souvent entendu. Il est fréquent qu'une deuxième proposition soit faite et que le relogement se concrétise.

Suite au refus de proposition de logement adapté, nous avons interrompu l'accompagnement de 16 ménages et poursuivi l'accompagnement de 19 autres.

L'arrêt d'accompagnement a parfois été convenu avec le ménage mais plus généralement imposé par l'équipe de l'AVDL qui, après débat, a estimé le refus injustifié au vu de la situation initiale.

Le refus est généralement notifié et motivé par écrit, il est toujours explicité.

De notre point de vue, il n'est pas forcément vécu comme un échec mais comme une étape dans la maturation du projet logement. Il nous parle d'un droit de l'usager au choix mais pose aussi la question de l'assignation à résidence des pauvres.

Le nombre conséquent de refus de proposition de logement nous interroge cependant et nous appelle à poursuivre la réflexion afin d'affiner nos outils et nos méthodes :

-Travailler sur la localisation dès le premier accueil

-Proposer un mode de découverte des différents quartiers de la commune

-Aborder la question des conséquences du refus dans le contrat d'accompagnement

3.2.6 Principaux dispositifs spécifiques utilisés

Au-delà du dispositif réservataire, différents autres dispositifs ou commissions sont sollicités dans le cadre de la recherche de logement.

→La commission de médiation du Rhône :

La commission de médiation DALO est, depuis janvier 2008, l'instance de recours que les ménages relevant des catégories prioritaires, ayant effectué les démarches de recherche préalables, peuvent saisir, afin d'obtenir une proposition d'hébergement et/ou de logement dans de moindres délais. Si nous ne conseillons pas systématiquement la saisine de la commission de médiation, nous la proposons aux ménages nécessitant une mise à l'abri ou dont la situation est bloquée.

→ La Commission des Demandes Prioritaires de Villeurbanne

Sous la responsabilité de la municipalité, son objectif est de traiter en partenariat des demandes de logement complexes ou qui tardent à trouver une solution dans un parcours de « droit commun ». Le rôle de la commission est d'analyser les situations bloquées et d'essayer de trouver des solutions de relogement dans le parc des réservataires ou en attribution directe.

Cette commission se réunit en moyenne une fois par trimestre et établit une liste de 40 ménages à reloger en priorité. Le SIAL et les bailleurs présents s'engagent à consulter cette liste en cas de dédites. **C'est encore une fois le SIAL qui arrive en tête des relogements, peu de propositions étant faites par les bailleurs sociaux et encore moins par les autres organismes réservataires.**

→ Les Constructions neuves :

La **Commission Locale d'Orientation et d'Attribution (CLOA)** se réunit lorsqu'un immeuble HLM neuf est livré. Elle est théoriquement composée des services municipaux, des réservataires concernés, du Conseil général ainsi que des associations œuvrant dans le domaine du logement afin de définir les candidatures à soumettre au bailleur. Chaque partenaire propose une liste de candidats potentiels, étudiée en CLOA, les organismes réservataires gardant la priorité sur l'attribution des logements leur revenant.

En 2010, nous avons été conviés à deux CLOA. Nous regrettons le choix du SIAL de ne plus participer à ces commissions et donc de ne pas prendre part à la réflexion partenariale concernant le choix des candidats au peuplement des programmes neufs. Nous apprécions par contre l'option prise par le Grand Lyon de mettre à disposition une partie de ces logements réservés aux partenaires de la CLOA.

4 L'accès au logement

Outre le soutien par rapport aux démarches, l'AVDL effectuée, avec les ménages accompagnés en recherche de logement, un travail de préparation à l'accès au logement afin de permettre aux futurs locataires de maîtriser leurs droits et devoirs. Nous essayons ainsi de favoriser une bonne appropriation du logement.

Cette sensibilisation à l'accès au logement débute dès le premier accueil, au cours de la permanence collective. Chaque intervenant social porte ensuite ce souci et aborde ces questions au fur et à mesure de son travail avec les ménages, au moment le plus opportun.

Le lieu ressources permet aux ménages de trouver des informations sur la recherche de logement, mais également les renseignements nécessaires pour faciliter leur accès au logement ainsi que des fiches sur les droits et devoirs des locataires.

4.1 L'accompagnement individuel à l'accès au logement

Il arrive que nous jugions nécessaire de continuer l'accompagnement d'un ménage pendant quelques mois après l'obtention d'une proposition de logement. Certaines familles sont d'elles-mêmes demandeuses d'un tel soutien. Le bailleur peut également être à l'origine d'une telle demande.

En 2010, nous constatons une augmentation du nombre des mesures d'ASLL effectuées dans le cadre de l'accès au logement. Ainsi en 2009, 33 ménages avaient bénéficié d'un ASLL accès : 17 dont le suivi était encore en cours en fin d'année et 16 terminés. **En 2010, 42 ménages ont bénéficié d'une mesure spécifiquement dédiée à l'accès : 6 dont le suivi est encore en cours en fin d'année et 36 terminées.**

Par ailleurs, il faudrait rajouter les nombreux ménages accompagnés au titre de la recherche ou du maintien mais qui, en fin d'accompagnement, ont bénéficié d'un temps dédié à l'accès.

Cette augmentation pourrait s'expliquer par l'importance que nous accordons à l'ouverture des droits APL, et aussi par l'accueil d'un public de plus en plus fragilisé et en précarité de ressources. En effet, bien que l'anticipation des frais d'entrée dans les lieux soit travaillée avec les familles durant la phase de recherche, nous constatons que le public bénéficiaire des minima sociaux avec un taux d'effort important dans leur logement, les sortants de foyer, les ménages monoparentaux, qui souvent ont été contraints de tout abandonner méritent une attention particulière et ont besoin d'un accompagnement renforcé lors de l'accès.

Malgré une participation financière de l'ACAL souvent en secours, l'entrée dans les lieux reste financièrement difficile. Les femmes seules sont très souvent en rupture familiale, et ne peuvent solliciter leur entourage. Parallèlement à l'ACAL, ces ménages font souvent appel à la CAFAL pour un prêt mobilier, et dans certains cas au FAL (Fonds d'Aide au Logement).

Compte tenu de la fragilité économique et psychologique de certaines familles, la garantie de poursuivre notre accompagnement dans le cadre de l'accès peut parfois rassurer le bailleur et permettre aux familles d'avoir plus de chances d'être acceptées lors de leur passage en commission d'attribution.

Cet accompagnement consiste en :

- Une recherche de garant : ACAL ou LOCA PASS
- La constitution du dossier CAF
- Si les droits APL ne sont pas encore ouverts, médiation auprès du bailleur pour ne faire payer que le loyer résiduel

- Encourager les familles à opter pour le prélèvement automatique après la mise en place de l'APL.
- Une orientation vers les courtiers d'assurance les moins chers
- Un lien avec le bailleur pour la signature du bail et l'état des lieux
- L'aide à l'installation : remise de liste de magasins d'électroménager et de mobilier abordable ; recherche d'aides financières de type EMMAUS, Secours Catholique, Fonds d'Aide au Logement ou allocations mensuelles du Conseil Général, prêt mobilier CAF...
- L'aide au déménagement par sollicitation de DEMAILOJ
- L'ouverture des compteurs de fluide, le bénéfice des tarifs forfaitaires auprès de EDF /GDF, la mise en place des prélèvements automatiques, un travail sur la consommation
- La visite à domicile après l'installation
- La vérification que la famille s'approprie le logement et s'adapte bien à son nouvel environnement
- Eventuellement un passage de relais avec la MDR.

Cette année encore nous avons constaté que plusieurs locataires au moment de l'entrée dans les lieux se trouvaient confrontés à des problèmes d'absence de remise en état du logement. Dans ce cas, le locataire pense pouvoir s'installer rapidement dans son nouvel appartement, alors que plusieurs semaines plus tard les travaux ne sont toujours pas engagés.

Cette attente s'explique par le fait que certains bailleurs font signer le bail avant la remise en état du logement.

Ainsi, il est arrivé qu'une famille ait attendu 2 mois avant de déménager, l'état du logement ne permettant pas à 7 personnes, dont 5 enfants en bas âge, de s'installer dans de bonnes conditions. Dans ces cas, les locataires se retrouvent contraints de régler les loyers des deux côtés.

Le travail lors de l'accès permet aussi de traiter ce genre de litiges, en négociant la gratuité des loyers et en veillant à la remise en état effective du logement.

Cet accompagnement à l'accès dure de 2 à 3 mois, mais il peut, dans certains cas, se poursuivre jusqu'à 6 mois.

Depuis deux ans, l'ACAL ne peut faire face à l'augmentation des demandes qui lui sont présentées au vu de sa situation financière. Dès lors, cette association, ayant une mission de délégation de service public, a dû suspendre provisoirement pendant plusieurs mois l'attribution des aides financières aux ménages pour leur faciliter l'accès au logement. Les ménages ont donc été contraints de faire appel à des aides du Conseil Général ou autres, pour palier à cette insuffisance financière. Surtout, certains ont été en réelles difficultés lors de ce moment important qu'est l'emménagement et ont dû reporter des achats essentiels ou emprunter.

4.2 / Kit « économies d'énergies » : agir sur un plan social et environnemental

En 2010, grâce au soutien de la région Rhône Alpes, **notre association a élaboré puis distribué gratuitement 80 kits «Economie d'énergies» au moment de l'accès au logement des personnes en situation de précarité que nous accompagnons.**

En effet, la question de la préservation des ressources de la planète devient une préoccupation centrale. Une piste possible pour améliorer la situation consiste à mettre en œuvre des actions permettant une diminution des consommations d'eau et d'électricité, une sensibilisation à ces préoccupations et un travail sur l'évolution des comportements. **Or, s'il existe des politiques menées en faveur du développement durable et d'une démarche éco-citoyenne, elles sont rarement pensées ou adaptées pour les populations en situation de précarité.**

Pourtant, sur un plan financier, cette population ne peut se permettre spontanément d'entrer dans une démarche d'économie d'énergie. En effet, ces ménages, lorsqu'ils emménagent, ont déjà des frais importants dans le cadre de leur installation. Dès lors, ils ne peuvent se permettre d'acheter des équipements qui, bien qu'à moyen terme leur permettront de diminuer leurs consommations, relèvent d'une dépense optionnelle et donc non prioritaire.

Enfin, la part des charges de fluides ne cesse d'augmenter dans le coût du logement et donc dans le budget des ménages. Agir pour les diminuer, même de manière marginale, permet d'en réduire le coût pour les ménages.

Ce kit comprend des « économiseurs d'énergie » : 3 ampoules basse consommation⁸, **1 prise multiple avec interrupteur** pour atténuer la consommation des appareils électriques (TV/Lecteur DVD) en « veille sournoise »⁹, **1 douchette** équipée d'un système à turbulence qui fractionne les gouttes d'eau, **2 mousseurs** (un pour l'évier de la cuisine, un pour le lavabo de la salle de bain)¹⁰, **1 thermomètre** pour connaître la température dans son appartement et vérifier qu'elle est avoisinante de 19°C¹¹, **1 plaquette** de sensibilisation aux gestes simples d'économie d'énergie réalisée par la fapil (fédération des associations pour la promotion et l'insertion par le logement)

L'installation du kit permet donc d'agir sur un plan social (soutenir les ménages modestes) et environnemental (les sensibiliser à une démarche éco citoyenne).

Les ménages ont apprécié la démarche, y ont adhéré et en ont été globalement satisfaits. Néanmoins, l'accompagnement des ménages dans le cadre du projet est à améliorer. C'est pourquoi, en 2011, nous souhaitons poursuivre et développer ce projet.

4.3/ Le Café-relogés :

En 2010, deux «cafés relogés » ont permis de rassembler une trentaine de personnes. Ce moment convivial nous a aussi permis d'avoir des retours sur le kit « économies d'énergies ». Certains ont constaté une baisse de leur facturation, comparativement à leur facture dans leur ancien logement. Pour les autres qui occupaient précédemment un logement pourvu d'un chauffage collectif, les facturations restent inchangées.

4.4 Implication au sein de l'ACAL, de l'ALSR, du CLR et de la Fapil Rhône Alpes, participation aux Commissions d'Attribution Logement de Villeurbanne Est Habitat et d'Adoma

L'AVDL siège au conseil d'administration de l'**Association Collective pour l'Accès au Logement (ACAL)** et participe régulièrement à ses commissions de décision. Nous sommes également administrateur de l'**Agence Locative Sociale du Rhône (ALSR)** et participons à la Commission d'appréciation d'**Adoma**.

Par ailleurs, l'AVDL est membre du Collectif Logement Rhône et adhérente de la Fapil Rhône Alpes

En 2010, nous avons également poursuivi notre participation **aux Commissions d'Attribution Logement (CAL) de Villeurbanne Est Habitat** et aux groupes de travail organisés autour de l'activité des CAL. Cette **participation aux CAL** permet, dans le cadre d'une approche

⁸ En effet, celles-ci consomment 4 fois moins et durent 10 fois plus longtemps. On estime qu'une seule ampoule à économie d'énergie de 23W épargne au cours de sa vie 620KWH

⁹ La consommation en veille des appareils électriques peut se comparer à une fuite d'eau.

¹⁰ Ils permettent de diminuer le débit de 6 à 8 litres par minute au lieu de 12 l/min. Ils s'adaptent sur tous les robinets en remplacement des aérateurs d'origine. Le principe est simple : faire couler moins d'eau ... et plus d'air.

¹¹ 1°C de plus dans le logement représente 7% de la facture de chauffage. Dans un logement mal isolé, cette tendance sera accentuée

constructive et partenariale, d'être vigilant aux motifs de refus et/ou de sélection utilisés dans ces instances, de mieux évaluer l'objectivité des critères utilisés par les bailleurs sociaux ainsi qu'une meilleure appréhension des marges de manœuvres informelles présentes dans le fonctionnement de la CAL.

Le bilan de cette participation est positif : renforcement des liens partenariaux, meilleure compréhension des enjeux pour les uns et les autres ...

5 La sous-location en bail glissant

5.1 Explication du dispositif :

La sous-location en bail glissant est un outil d'insertion par le logement. Une association s'engage à sous louer temporairement à un locataire ou une famille un logement tout en réalisant un suivi social.

Ce dispositif permet à un public souvent très démunie d'accéder à un logement ordinaire (parc privé ou social) par le biais d'une sous location. Un accompagnement social d'une durée déterminée (6 mois renouvelable) est mis en place jusqu'au glissement du bail.

Pouvant être associé à un outil de prévention de l'expulsion locative ou à une solution adaptée, c'est aussi souvent une étape dans un parcours d'insertion dont le principal objectif est l'accompagnement vers l'autonomie dans le logement.

5.2 L'accès :

► L'entretien d'admission :

Il est réalisé en trois phases :

1) Un entretien est d'abord prévu en présence du directeur, de l'intervenant social en charge de l'accompagnement des baux-glissants et de l'intervenant social prescripteur du bail-glissant (bailleurs sociaux ou AVDL).

2) Si besoin, un temps d'accueil multipartite est formalisé en présence du bailleur HLM, d'un autre travailleur social intervenant auprès de la famille (AS de secteur, éducateur, tuteur...), de l'AVDL et du ménage concerné par la mesure afin de préciser clairement les objectifs du bail glissant.

3) Enfin, une réponse doit être amenée et formalisée par le directeur et l'intervenant en charge du suivi.

► La signature de la convention tripartite, du bail et du contrat de sous-location :

La signature d'une convention de sous-location s'effectue chez le bailleur en présence du directeur de l'AVDL, de l'intervenant social chargé du suivi et du ménage concerné.

Ce n'est que dans un deuxième temps que s'effectue la signature du bail, opérée au domicile du ménage avec le bailleur, l'intervenant social de l'AVDL et le ménage concerné.

Parallèlement à ces documents, vient s'ajouter la signature d'un contrat de sous-location entre l'association et le ménage. Son contenu doit être « sur mesure » et adapté à la situation du ménage.

Ce contrat définit les engagements respectifs de chacune des parties. De cette manière, il est possible de formaliser des temps d'échanges semestriels afin d'évaluer la situation.

5.3 Le suivi à l'installation :

L'accompagnement à l'installation permet de veiller à ce que l'entrée dans les lieux se déroule dans les meilleures conditions possibles. Afin que l'investissement et l'appropriation du logement par le sous-locataire soient le plus réussis possible, l'accompagnement pendant cette étape doit être particulièrement soutenu.

Le travail, dans cette première partie de l'accompagnement, consiste à vérifier plusieurs aspects liés à la gestion, tels que la mise en place de l'Allocation Personnalisée Logement, de l'assurance habitation, de l'ouverture des compteurs EDF-GDF, Eau, de l'emménagement, du changement

d'adresse, du suivi postal, des éventuelles mesures liées à la restauration du logement ou encore des installations dites techniques...

Pendant toute la durée du bail glissant, le suivi sera conjointement assuré par la chargée d'accueil de l'AVDL qui s'occupe de l'encaissement des loyers et par l'intervenant social chargé de l'accompagnement social.

5.4 L'Accompagnement Social Lié au Logement :

► La demande d'ASLL :

La demande d'ASLL formalise le diagnostic approfondi réalisé lors des entretiens (dont un à domicile).

A l'issue de ces entretiens, les axes du travail d'accompagnement sont définis avec la famille.

En 2010, le travail d'accompagnement mené avec les sous-locataires a essentiellement porté sur les axes suivants :

☞ La gestion du budget locatif (loyer, charges)

☞ La médiation entre le ménage et le bailleur sur des aspects domestiques (droits et devoirs du locataire).

☞ L'appropriation du logement (gestion technique du logement autour d'un soutien lié à l'apprentissage de l'usage du logement).

☞ La mise en lien avec d'autres partenaires pour l'ouverture de nouveaux droits (Conseil Général, Sécurité Sociale, Avocat ...).

► Le suivi social :

Nous observons que globalement les familles adhèrent à l'accompagnement et au cadre proposé.

Pour ce faire, au moins une rencontre mensuelle est organisée avec l'intervenant social dans les locaux de l'association ou au domicile des personnes. Ces temps d'échanges réguliers permettent de tisser des liens de proximité et de mieux appréhender l'évolution des situations.

Un point sur la gestion locative et l'accompagnement social est réalisé régulièrement (tous les deux mois) en présence de la chargée d'accueil (règlement des loyers), du directeur et de l'intervenant social.

5.5 Le bilan d'activité 2010 : 3 glissements de baux, 5 nouvelles entrées et 4 glissements en vue.

Au cours de l'année 2010, nous avons accompagné 12 ménages en bail glissant.

3 baux ont glissé pendant le courant de l'année et nous avons accepté cinq nouvelles familles dans le dispositif, dont quatre suite à une reconnaissance du caractère urgent et prioritaire de leur situation au titre du DALO.

Sur les cinq nouveaux baux glissants, 2 ont été signés avec Alliade Habitat, 2 avec Grand Lyon Habitat et 1 avec l'Opac du Rhône. Il s'agit de 2 logements de type 4, 2 de type 2 et 1 de type 1.

En 2010, la durée moyenne d'accompagnement est de presque 20 mois. Ce chiffre est en nette diminution par rapport à 2009 où la durée moyenne était de 53 mois.

Cette forte baisse est liée aux glissements en 2009 de plusieurs baux qui étaient bloqués depuis de nombreuses années et qui ont mécaniquement augmenté la durée moyenne.

Aujourd'hui, à l'exception d'un ménage présent dans ce dispositif depuis 2004 (et qui alourdit la moyenne de 6 mois), l'ensemble des ménages accompagnés en bail glissant le sont depuis 2008, 2009 ou 2010.

2 exemples de situations entrées en sous location en 2010 suite à des reconnaissances DALO :

Mr R est un homme de 53 ans, en invalidité suite à une maladie longue durée. Il a été locataire dans le privé pendant 15 ans à Vaulx-en-Velin.

Suite à une dette de loyer, il s'est retrouvé en situation d'expulsion. Le CCAS l'a aidé à saisir la Commission de Médiation du Rhône, monter un dossier Banque de France et négocier des délais afin que Mr R ne soit pas expulsé à la fin de la trêve hivernale.

La Commission de Médiation a reconnu le caractère prioritaire de sa situation et le Sial lui a proposé un logement social de type 2 sur Vaulx-en-Velin.

Compte tenu des nombreuses fragilités de Mr R tant au niveau de sa santé que de sa gestion financière, le bailleur a conditionné son entrée dans les lieux à un bail glissant.

Comme nous ne connaissions pas cette situation, nous avons souhaité rencontrer Mr R afin qu'il nous parle de son parcours, de ses difficultés et pour lui expliquer les enjeux liés à la sous-location.

Lors de cet entretien, Mr R nous a indiqué qu'il était très fatigué et qu'il n'arrivait plus à faire face à ses responsabilités. Compte tenu de son manque d'autonomie à gérer seul son appartement, nous lui avons suggéré la mise en place d'une tutelle.

Après cette rencontre, l'AVDL a donné son accord pour prendre Mr R en sous-location et celui-ci a pu intégrer son logement en juillet 2010.

L'ACAL s'est portée garant et une aide financière a été mobilisée par l'assistante sociale de son entreprise pour du mobilier et de l'électroménager.

Les objectifs fixés dans le cadre de la sous location sont : la mise en place d'une mesure de tutelle par le CCAS, le respect des clauses du bail glissant, l'appropriation et l'entretien du logement et la bonne insertion de Mr R dans son immeuble et son nouveau quartier.

Mr G est un homme de 41 ans, père de 4 enfants. Suite à une séparation en 2006, il a dû quitter le logement de sa concubine et s'est retrouvé sans domicile fixe.

Depuis 4 ans, il alterne entre des hébergements chez des amis, un squat à Vaulx-en-Velin, l'hôtel et sa voiture.

En mars 2009, il a demandé le RSA pour la 1ère fois car jusqu'alors il avait toujours travaillé comme peintre en bâtiment.

Il a également effectué avec son assistante sociale de secteur un recours auprès de la commission de médiation. Reconnu prioritaire, il s'est vu proposé un logement social de type 2. Compte tenu de son parcours résidentiel, du fait qu'il s'agissait d'un 1er accès au logement et de sa situation de SDF, son entrée dans les lieux a été conditionnée par la mise en place d'un bail glissant.

Nous avons rencontré Mr G à l'AVDL le 29 avril, en présence du directeur, afin de le connaître davantage et pour lui expliquer les engagements fixés dans le contrat de sous location. Puis, nous avons décidé de l'accompagner dans ce dispositif et avons signé la convention de location en bail glissant le 10 juin 2010.

Entre temps, Mr G a retrouvé du travail dans le bâtiment en CDD.

Même s'il s'agit là de 2 situations bien différentes, l'intérêt du bail glissant n'est pas remis en question, au contraire il trouve ici tout son sens.

Dans le 1er exemple, la sous location représente un véritable « filet de protection » pour cette personne qui est très vulnérable et pour le bailleur. Dans le 2ème cas, c'est plutôt un petit « coup de pouce » car si monsieur n'a jamais eu de logement, il ne présente pas de réels signes de fragilité.

5.6 Le bail glissant : dysfonctionnements et préconisations.

Depuis la mise en place du DALO, les bailleurs nous sollicitent de plus en plus régulièrement pour des entrées en sous location et cette tendance nous interroge sur le caractère stigmatisant du DALO.

« L'étiquette » DALO semble parfois inquiéter les bailleurs qui cherchent par tous les moyens à limiter les risques locatifs.

Nous devons rester vigilants vis-à-vis de cette pratique car être reconnu prioritaire par la commission de médiation ne présume pas forcément d'une fragilité ou d'une incapacité à gérer un appartement.

Si l'outil bail glissant facilite le relogement des ménages et rassure largement les bailleurs, il ne doit pas devenir systématique pour les personnes reconnues prioritaires au titre du DALO.

Comme l'année dernière, nous souhaitons mettre l'accent sur l'incompatibilité entre les délais d'accompagnement des associations et ceux annoncés dans le cahier des charges du FSL (18 mois au maximum).

Actuellement, nous accompagnons 4 ménages sans financement ASLL. 2 ont dépassé les 18 mois de prise en charge et 2 sont en cours de glissement mais les bailleurs tardent à instruire les dossiers.

Il faut savoir que lorsque nous demandons aux offices HLM le glissement d'un bail, plusieurs étapes doivent être franchies avant que celui-ci soit rendu effectif.

Tout d'abord, un enquêteur doit passer au domicile du ménage afin de rédiger un rapport permettant d'évaluer le degré d'atteinte des objectifs. Ensuite, le dossier passe en commission d'attribution et si la décision est positive, le bail peut enfin glisser.

Cependant, même si ce processus de glissement de bail ne peut se faire rapidement, nous reprochons aux bailleurs leur manque de réactivité. Généralement nous n'obtenons pas de réponse avant 3 mois et pour certaines situations le délai est parfois supérieur à 6 mois.

Le 2^{ème} reproche que nous adressons aux bailleurs concerne l'état des logements remis en location. Pris dans une logique purement économique, les bailleurs louent parfois des logements en très mauvais état, prévoyant de réaliser des travaux une fois le sous locataire en place.

Cette pratique est regrettable car elle ne permet pas un bon investissement du logement et crée souvent des problèmes relationnels entre l'occupant et le bailleur.

Conclusion :

Nous continuons de penser que l'outil bail glissant répond à une véritable nécessité pour des ménages défavorisés qui n'aboutiraient à aucune solution sans ce dispositif.

Néanmoins, tel qu'il est pensé aujourd'hui, ce dispositif repose uniquement sur les associations qui prennent sous leurs responsabilités tous les risques locatifs.

Depuis 2009, une réflexion autour du partage de ces risques est en cours avec ABC HLM et nous espérons que les bailleurs s'impliqueront davantage car sinon les associations pourraient devenir de plus en plus réticentes à s'aventurer dans la mise en place d'une sous location.

6 La prévention des expulsions : médiation et travail éducatif

Pour aller à l'essentiel...

- Un nombre de ménages accompagnés en forte augmentation
- Près de 2/3 des situations avec un taux d'effort supérieur à 33%
- Un taux d'effort moyen de 47%
- Dans près de 2/3 des situations, l'aide du FSL sera insuffisante ou impossible à mobiliser, la dette locative étant supérieure à 1 600€
- Dans 3/4 des situations un seul adulte est titulaire du bail
- Une proportion des ménages bénéficiaires des minima sociaux qui n'a jamais été aussi élevée ces dernières années
- Des problèmes d'impayés parfois accentués par une interruption de droits par certains organismes, notamment la CAF
- Un impact positif du Dalo qui permet plus souvent un relogement qu'auparavant

6.1 Objectifs et contenu de la mission de l'A.V.D.L.

6.1.1 Objectifs

L'objectif de cette mission est d'accompagner dans leurs démarches les personnes faisant l'objet d'une procédure d'expulsion soit pour impayé de loyer, soit suite à un congé donné par le bailleur.

- **Pour les personnes en impayé de loyer**, l'objectif est l'apurement de la dette et le maintien dans les lieux lorsque le loyer est adapté. Sinon, nous aidons la personne à se reloger lorsque le taux d'effort est trop important ou que le propriétaire refuse le maintien dans les lieux.
- **Pour les personnes recevant un congé**, l'objectif est l'accès à un logement dans les délais légaux ou le maintien dans les lieux jusqu'à l'obtention du logement.

6.1.2 Contenu

L'A.V.D.L. dispose d'une mission « *prévention des expulsions* » animée par 2 intervenants sociaux. Afin de pouvoir répondre à un maximum d'usagers, les personnes ayant un congé du propriétaire, sont intégrées depuis 2 ans dans l'accueil « *recherche de logement* » exception faite des situations où le délai de préavis est forclos.

6.2 Les étapes de la prise en charge

Cette mission fonctionne selon le protocole suivant :

Impayés de loyer :

La permanence « 1^{er} accueil expulsion » : 2 plages d'accueil par semaine animées par l'un des 2 intervenants. Cette rencontre permet d'élaborer un 1^{er} diagnostic, ainsi que l'apport d'informations sur la procédure d'expulsion, les aides possibles, la liste des organismes HLM, etc.

L'accompagnement individuel par l'un des deux intervenants suite à ce premier accueil en fonction de la situation et après validation de la mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL) par l'une des Instances Techniques Territorialisées Logement (ITTL)¹² de Villeurbanne ou en tant qu'opérateur désigné par l'ITTL, sur diagnostic d'une assistante sociale du conseil général.

Congés :

¹² Conseil général du Rhône

- Les personnes assistent obligatoirement au 1er accueil collectif « *sensibilisation au contexte logement*¹³ » ;
- Elles rencontrent un intervenant social sur l'une des plages « *1er accueil individuel recherche de logement* » et leur situation est évoquée en commission Diagnostic;
- Pour les situations litigieuses ou dont le congé a un caractère d'urgence, l'accompagnement est assuré par l'un des 2 intervenants « *expulsion* ».

6.2.1 Notre mode d'action : Informer, Orienter et Accompagner

Nous pouvons synthétiser notre mode d'action comme suit :

Pour les personnes en impayé de loyer :

- Repérage préalable de la situation de l'usager sur l'échelle de la procédure
- Rappel des droits et devoirs des locataires.
- Préparation à la comparution devant le Tribunal :
 - Information sur les risques encourus si le jugement n'est pas respecté
 - Travail bilatéral à la mise en place d'un plan d'apurement en rapport avec le budget
 - Remise de la fiche de liaison avec le juge élaborée dans le cadre du PDALPD
 - Orientation vers un avocat ou la permanence APPEL¹⁴
- Explications des objectifs du Fonds de Solidarité pour le Logement et orientation éventuelle vers les services compétents. Lien avec les instructeurs F.S.L.
- Explications sur la nature des frais réclamés par les huissiers de justice et orientation éventuelle vers le greffe du tribunal d'instance pour une taxation des frais d'huissier
- Médiation auprès des régies ou des bailleurs pour suspendre la procédure en attendant les aides
- Lien avec la Banque de France pour les dossiers de surendettement
- Liens avec le Service Inter Administratif du Logement, le Commissaire de Police, le Service Expulsion de la Préfecture ...
- Phase de relogement : recherche de logement en lien avec le SIAL.

Pour les personnes ayant un congé (vente, reprise ou motif sérieux et légitime) :

- Vérification de la conformité du congé
- Explications au ménage du déroulement de la procédure
- Travail à la recherche de logement, tout en conseillant de déposer un maximum de demandes et de collecter des preuves¹⁵ de recherches en prévision d'une assignation au tribunal dans l'hypothèse où, à la forclusion du délai, le locataire est toujours dans les lieux ;
- Si besoin, à la fin du délai, négociations avec le bailleur pour un maintien temporaire dans les lieux. En cas d'échec, préparation du locataire à la comparution devant le tribunal d'instance.

¹³ Il s'agit d'un 1^{er} accueil collectif pendant lequel est expliqué le fonctionnement de l'association, le contexte logement et les démarches à effectuer.

¹⁴ Voir les objectifs de cette permanence dans la partie bilan.

¹⁵ Ses preuves consistent en la dépose de dossiers HLM, dont le SIAL, des demandes auprès des administrations de biens par le biais d'attestations et ce même si la réponse est négative ou le stock de logements disponibles ne correspond pas au demandeur.

6.3 Les grandes tendances statistiques:

Un nombre de ménages accompagnés individuellement en forte augmentation, le plus élevé sur les 5 dernières années

	2010	2009	2008	2007	2006
1^{er} accueil expulsion	124	115	131	154	116
ASLL	128 dont 71 nouveaux	89 dont 53 nouveaux	108 dont 51 nouveaux	119 dont 79 nouveaux	104 dont 66 nouveaux

6.3.1 Orientation : une orientation faite majoritairement par le Conseil Général du Rhône mais à modérer

	2010	2009	2008	2007	2006
MDR / FSL	62,5	60	31	32	29
Mairie 69100 ¹⁶	9	10	26	19	13
Ménage	9	10	8	19	19
Bailleur	5.5	4	4	-	1
Ancien suivis	-	5	7	3	4
APPEL	-	4	-	-	-
CAFAL	-	3	-	-	-
Commissariat	-	2	3	6	2
Associations	4	2	8	5	4
Autre	10	-	3	5	5
Non Renseigné	-	-	10	11	23
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

L'orientation est toujours majoritairement faite par les services du Conseil Général du Rhône (MDR) et le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) avec 62,5% des dossiers. Toutefois ce pourcentage est à modérer puisque cet item est renseigné sur déclaration des personnes. Bien souvent les sources sont plurielles mais les ménages ne retiennent que l'assistante sociale. C'est ainsi que, par exemple, l'absence d'orientation de la part de la permanence APPEL est inexacte et ne reflète pas la réalité.

6.3.2 Si l'impayé reste le motif majoritaire, des accompagnements sont désormais motivés à titre préventif au vu du taux d'effort ou à l'occasion de l'accès à un nouveau logement

	2010	2009	2008	2007	2006
Impayé	66	66	84	80	78
Maintien/ Accès	15				
Congé Vente et reprise	7	4	9	10	16
Prévention	2				
Litige / Maintien	5	13	2	3	-
Sans droit ni titre	1	2	2	2	2
Trouble de voisinage	2	2	1	-	2
Insalubrité / démolition	0	9	1	2	1
Autres	2	4	1	3	1
Total	100%	100%	100%	100%	100%

¹⁶ Cet item comprend les orientations de l'accueil de la mairie de Villeurbanne, du service habitat, du CCAS et de la DSP (service d'hygiène).

Comme les années précédentes, l'impayé de loyer est la principale source de la mise en œuvre d'une procédure d'expulsion.

Toutefois cette année, apparaissent 2 nouveaux motifs qui représentent 17 % cumulés des situations :

- Le maintien / accès qui inclut les personnes en bail glissant et celles ayant fait l'objet d'une procédure pour impayé de loyer mais pour qui une mesure ASLL « Accès » s'avère nécessaire à l'occasion du relogement.
- La prévention pour 2 %, qui concerne les locataires dont le taux d'effort est exorbitant et qui ne sont pas en impayé de loyer.

Par ailleurs, 9 ménages, soit environ 8 % des situations, cumulent l'impayé avec un autre motif : indécence, insalubrité, congé, dédite, etc.

6.3.3 Les tranches d'impayé¹⁷ : dans 63 % des dossiers, l'aide du FSL sera insuffisante ou impossible à mobiliser au vu du montant global de la dette locative.

	2010	2009	2008	2007	2006
de 0 à 1600 €	37	47	87	24	34
de 1601 à 3000 €	43	35	12	48	38
sup à 3000 €	20	18	1	28	28
Total	100 %	100%	100%	100%	100%

L'année 2010 est marquée par une forte progression (+ 8 %) de la tranche intermédiaire, celle dont le montant maximum permet encore une demande d'aide financière au Fonds Solidarité Logement mais dont l'intégralité de la dette ne pourra être prise en charge. En effet, pour solliciter le FSL, principal dispositif d'aide à la résorption des impayés, le montant de l'impayé locatif doit être inférieur à 3000€ et le montant du secours est au maximum de 1500 €, même si exceptionnellement, le secours peut aller jusqu'à 2000€.

Si nous la cumulons avec la tranche suivante, nous constatons que pour 63 % des dossiers l'aide du FSL sera insuffisante ou impossible¹⁸ pour solder la dette.

L'impayé moyen est de 3331 €, soit une augmentation de 232 €.

6.3.4 Composition familiale : pour trois quart des situations nous n'avons qu'un seul adulte titulaire du bail, les familles monoparentales représentent les 2/3 des accompagnements

	2010	2009	2008
Présence d'un seul adulte DONT	78	73	71
Isolé sans enfants	13	21	33
Famille monoparentale avec 1 à 3 enfants	54	41	34
Famille monoparentale avec 4 à 8 enfants	11	11	4
Présence de deux adultes DONT	22	27	27
Couple sans enfants	7	5	7
Couple avec 1 à 3 enfants	13	17	18
Couple avec 4 à 8 enfants	2	5	2
Autre composition	-	-	2
Total	100%	100%	

Les accompagnements avec un adulte seul titulaire du bail (avec ou sans enfant) connaissent une hausse continue depuis 2007. Cependant, dans cette catégorie la part des isolés tend à diminuer

¹⁷ Les tranches ont été calculées en fonction du barème FSL

¹⁸ Voir l'item 6.3.7 taux d'effort

au profit des familles monoparentales, ces dernières représentant 65% des accompagnements. Famille monoparentale ou pas, dans 80% des accompagnements, il y a présence d'enfants.

6.3.5 Activité professionnelle et ressources : des ménages bénéficiaires des minima sociaux dans la majorité des cas

Type de ressources	2010	2009	2008	2007
Minima sociaux (RSA, PF, AAH...)	62	49	40	30
Ressources liées au travail (Interim, CDD, CDI, Artisan...)	17	26	35	45
Assedic	13	14	11	11
Retraite	5	8	11	12
Autres (formation, IJ...)	1	2	1	1
Sans ressource	2	1	2	1
Total	100%	100%	100%	100%

Pour 62 % des ménages accompagnés, les ressources sont constituées uniquement d'aides sociales. Il s'agit d'une augmentation de 30 % en 4 années alors que les ressources liées au travail ont connu une diminution de 28 % sur la même période et ne concernent plus que 17 % des accompagnements de l'année 2010.

6.3.6 Montant mensuel des ressources : vivre avec moins de 900 € par mois

	2010	2009	2008	2007	2006
de 0 à 900 €	64	55	48	43	57
de 901 à 1600 €	30	35	40	39	28
de 1601 à + 3000 €	6	10	12	18	15
Total	100 %	100%	100%	100%	100

2010 nous confirme le constat de l'année précédente : la majorité des ménages accompagnés, soit 64 % (+9%) ont moins de 900€ par mois. Pour 94 % d'entre eux, le montant mensuel des ressources est inférieur à 1600 €.

6.3.7 Taux d'effort : dans 62 % des situations, il est supérieur à 33 %.

	2010	2009
Inférieur à 33 %	38%	23 %
De 34 % à 50 %	26 %	43 %
Supérieur à 50 %	36 %	34 %
Total	100	100

Pour 38 % des ménages le taux d'effort est considéré comme tolérable, c'est-à-dire inférieur à 33% des ressources, soit une augmentation de 15 points par rapport à l'année précédente. Cependant, dans 62 % des situations, le taux d'effort est supérieur à 33 %. Par ailleurs, le taux d'effort moyen est de 47 % soit une hausse de 6 %.

6.3.8 Statut du bailleur : un écart public / privé qui se réduit

	2010	2009	2008	2007
Privé	52%	56%	63%	62.5%
Parc social ¹⁹	45%	40%	37%	34.5%
Logement de fonction	-	2%	-	-
Propriétaire	2%	2%	-	3%
Autre	2%	-	-	-
Total	100%	100%	100%	100%

¹⁹ Inclut les baux glissants

L'année 2010 renforce les constats des années précédentes, à savoir une diminution des accompagnements de locataires du parc privé au profit de locataires du parc public. L'écart privé/public n'est plus que de 7 points alors qu'il était de 16 % en 2009 et de près d'un tiers en 2007.

6.3.9 Résultats à l'issue de l'accompagnement : près de la moitié ont trouvé une solution positive et pour la première fois, la part des relogements devance celle des maintiens, soit pour plus du quart des situations

	2010	2009	2008	2007
Expulsion	0,5	2	1	3
Maintien	14	16.5	25	28
Relogé	28	16.5	18	17
Bail Glissant	8	-	-	-
Arrêt	12	17	15	16
Accès	3,5	-	-	-
En cours	34	48	41	36
Total	100 %	100%	100%	100%

Le fait marquant de l'année 2010 est que, pour la première fois, les relogements ont été l'issue favorable pour plus du quart des ménages accompagnés dans le cadre de cette permanence, soit environ la moitié des accompagnements clos.

Cet item devance pour la première fois celui du maintien dans le logement, alors qu'en 2009 nous avions une égalité et que les années précédentes la tendance était proportionnellement inverse.

Enfin les 3,5% d'accès correspondent à des dossiers pour lesquels un temps d'accompagnement dédié à l'accès a été nécessaire suite à un relogement.

6.4 2010 : une année des « augmentations », des problématiques consolidées et les bienfaits du DALO

Alors que l'exercice 2009 peut être considéré comme une parenthèse tant dans le nombre d'accompagnement - qui avait fortement diminué – que dans le nombre de nouveaux dossiers ou de résultats positifs, l'exercice 2010 se présente comme l'année des « augmentations » : en nombre de suivis, de nouveaux dossiers, de relogement, etc. pour ne citer que les plus marquantes.

Cette augmentation des accompagnements a induit une réflexion sur nos pratiques et notre organisation interne avec la mise en place d'une formation de l'ensemble des membres de l'équipe

De plus, l'interprétation de ces données nous montre une consolidation de certaines problématiques telles que le taux d'effort trop important, le dépôt d'un dossier de surendettement comme solution unique ou complémentaire pour l'apurement d'un impayé de loyer mais également une évolution des représentations et pratiques des acteurs – tant institutionnels qu'associatifs – qui est une des conséquences inattendue de la crise du logement et de l'impact du DALO.

2010 une année record ou comment éviter la saturation.

Comme nous l'indiquions, la principale caractéristique de l'année 2010 est l'importance du nombre de ménages suivis, ainsi que du nombre important de retours suite au 1^{er} accueil expulsion qui représente plus de 55 % des accompagnements.

124 accompagnements ont fait l'objet de mesures ASLL auxquels il faut ajouter une trentaine d'accompagnements non formalisés, hors cadre ASLL²⁰.

²⁰ Des personnes qui sont venus irrégulièrement de nombreuses fois, des dossiers très prenant sur des périodes courtes, des mesures refusés par le Conseil Général du Rhône, etc.

Il est difficile, à ce jour, d'analyser, cette subite augmentation qui peut avoir différentes origines. Cependant, quelques indices peuvent orienter notre réflexion :

- Une orientation de plus en plus systématique par l'accueil ou les assistantes sociales du Conseil Général vers notre association des ménages qui ne font pas l'objet d'un suivi car :
 - Le FSL n'est pas saisissable²¹,
 - La situation apparaît comme urgente,
 - La procédure d'expulsion est méconnue,
 - Le turn-over important des travailleurs sociaux et/ou leur non remplacement ne permettent pas la mise en place d'un accompagnement au sein de la MDR
- Un maillage renforcé des différents dispositifs et recours :
 - Dispositif APPEL
 - Recours DALO
- Une capacité de l'association à repérer puis orienter ce public par la présence en interne de différents outils et notamment les accueils individuels recherche et expulsion quasi quotidien, la permanence DALO, etc.

L'ensemble constitue une reconnaissance et une valorisation de notre savoir-faire.

Cependant, comme pour l'ensemble des autres acteurs logement, nous arrivons à une saturation de l'accueil et de l'accompagnement.

Ainsi, la trêve hivernale²² est une période où, habituellement, les permanences d'accueil prévention des expulsions sont moins sollicitées par les ménages. En effet, depuis de nombreuses années, les locataires ne mettaient pas à profit cette période de suspension légale des procédures²³ pour avancer dans leurs démarches d'apurement de la dette²⁴. Or, pour la trêve hivernale 2010/2011, les accueils n'ont pas désempilé. Bien au contraire, nous n'avons pu accueillir l'ensemble du public. Auparavant nous constatons ce phénomène uniquement les mois « bornant »²⁵ la trêve hivernale.

L'accompagnement des ménages en impayés est porté ce jour par deux intervenants sociaux qui ont également en charge chacun d'autres missions. Au regard de la montée en charge de cette mission, de sa spécificité et des compétences requises, nous avons entrepris cette année de former l'ensemble de l'équipe de l'association aux procédures d'expulsion et à l'accompagnement spécifique qui en résulte.

Ainsi après une approche théorique – juridique et sociale –, les intervenants ont assuré des permanences d'accueil en binôme. Cette formation se poursuivra en 2011 et le cas échéant aboutira à une restructuration interne²⁶.

Au-delà du nombre important de suivis, 2010 se caractérise également par une consolidation de problématiques que nous avons abordées dans les bilans précédents mais également par une évolution des représentations notamment induite par le DALO.

²¹ Non reprise du loyer courant, montant de l'impayé supérieur à 3000 €, etc.

²² Du 1^{er} novembre au 15 mars.

²³ La procédure judiciaire continue pendant cette période (signification des jugements, commandement de quitter les lieux, demandes de concours de la publique). L'expulsion effective ne peut être réalisée.

²⁴ Dépose d'un dossier de surendettement, maintien du règlement du loyer courant, négociation d'un plan d'apurement, saisine du FSL, recherche d'aides facultatives pour l'apurement de l'impayé, saisine de la commission de médiation DALO, etc.

²⁵ Octobre et février

²⁶ En 2010, nous avons également assuré une intervention à l'Ecole service social du sud-est (ESSSE) pour former les élèves assistants sociaux de 2^{ème} et 3^{ème} année

Des problématiques consolidées

Dans notre précédent bilan, nous avons attiré l'attention sur quelques points qui impactaient la recherche de solution, à savoir :

- Le taux d'effort important qui parfois empêchait la reprise complète du loyer courant,
- La dépose d'un dossier de surendettement comme unique solution pour l'apurement de l'impayé,
- La difficile articulation entre les délais d'une procédure d'expulsion et ceux liés au DALO.

Comme nous l'avons souligné précédemment, l'importance de la part du loyer dans le budget des suivis reste une problématique récurrente avec un taux d'effort moyen de 47 % alors que pour 62% des dossiers il est supérieur à 33 %.

Comme nous l'indiquions dans notre précédent bilan, pour beaucoup le montant du loyer est le problème qui est à l'origine de la procédure d'expulsion.

Cette disproportion peut avoir une origine économique – perte d'emploi ou alternance de période travaillée et de période chômeuse, arrêt maladie longue durée, etc. – ou familiale – divorce / séparation, décès du conjoint, départ des enfants, etc.

En parallèle, ce problème peut être accentué par une interruption de droits de certains organismes et notamment de la part de la CAF. En effet, désormais, la CAF peut suspendre tout ou partie des versements des prestations pendant une durée variable même si l'indu d'origine ne concerne pas la prestation suspendue. Ainsi, des personnes, déduction faite du remboursement de l'indu, percevront un montant d'allocations inférieur au RSA²⁷, alors que cette situation serait intolérable si elle était le fait d'un huissier de justice dans le cadre d'une procédure. Cette pratique nous semble encore moins défendable lorsque l'indu est généré par la CAF elle-même.

Pour les personnes en arrêts maladie, les délais et les périodes de calcul puis de versement des indemnités journalières sont variables. Ainsi, la CPAM peut fractionner les versements en prenant en compte des périodes de durées variables : trois jours, puis quinze jours, puis sept jours, etc.

Pour certains locataires, il est alors impossible d'établir un budget et/ou d'arrêter un plan d'apurement. Pour d'autres, la procédure reprend car ils ne peuvent respecter les dates de règlements du plan d'apurement fixé par le juge.

Il ressort que pour beaucoup de ménages, la solution unique pour apurer un impayé de loyer réside dans l'instruction d'un dossier de surendettement. La situation de surendettement peut être une solution temporaire (moratoire de 24 mois renouvelable) ou définitive (plan d'apurement ou effacement des dettes dans le cadre d'une Procédure en Redressement Personnel). Le surendettement permet de clarifier le budget de la personne et de reprendre le règlement effectif du loyer puisque les autres créanciers sont priés d'arrêter toute poursuite.

Jusqu'à présent la dépose d'un dossier de surendettement et notamment l'orientation vers un PRP permettait de traiter les conséquences d'un problème et non son origine.

La loi du 1er juillet 2010, loi portant réforme du crédit à la consommation, a apporté des modifications qui renforcent la protection du débiteur de bonne foi. Désormais, la commission de surendettement (ou, en cas d'urgence, le président de la commission) peut saisir le juge de l'exécution pour demander la suspension de la mesure d'expulsion locative, notamment pendant le délai de l'instruction du dossier²⁸.

Cette loi impose également qu'en amont d'une procédure en redressement personnel, une Mesure d'Accompagnement Social Personnalisée²⁹ (MASP) ait été mise en place. La MASP est destinée à

²⁷ A l'indu, peut s'ajouter les échéances de remboursement d'un prêt CAF qui a été utilisé à rembourser une partie de la dette.

²⁸ Jusqu'à ce que la décision de la commission de surendettement soit rendue exécutoire ou pendant un délai d'un an maximum

²⁹ Elle remplace la Tutelle aux Prestations Sociales pour Adultes (TPSA).

aider des personnes majeures dont les facultés ne sont pas altérées, mais qui sont en grande difficulté sociale et qui perçoivent des prestations sociales. Cette mesure revêt la forme d'une aide à la gestion des prestations sociales et d'un accompagnement social individualisé.

Cette réforme législative est un « *mieux* » qui permet d'aider les personnes en difficulté et de mettre à profit judicieusement les délais accordés pour améliorer la situation d'endettement d'un ménage dans le cadre d'une procédure d'expulsion.

Associée à une aide financière qui permet au créancier de récupérer rapidement une partie de l'impayé, la procédure de surendettement est un bon moyen pour apurer une situation et permettre ensuite, par exemple, un relogement dans un logement adapté au budget et à la composition familiale.

Le nombre de relogements des personnes en expulsion est le fait remarquable de l'année 2010. Il s'agit d'une conséquence directe de la mise en œuvre du DALO.

L'impact positif du DALO

Contrairement aux années précédentes, le fait d'être en impayé de loyer n'est plus un facteur interdisant de se voir proposer un nouveau logement.

En effet, pour près de la moitié des accompagnements clos, le relogement fut possible, parfois avec la présence d'un impayé voire même en l'absence de solution d'apurement.

Il est probable que la mise en œuvre du droit au logement opposable ait participé à l'évolution des perceptions de ces situations. Pour mémoire, une personne menacée d'expulsion peut être reconnue prioritaire par la commission de médiation si elle est de bonne foi. Dès lors, l'Etat a obligation de la reloger, principalement dans le parc social. Désormais, même si être en impayé de loyer est signe d'une difficulté et d'un risque potentiel pour un futur bailleur, ce n'est plus rédhibitoire pour être relogé. Petit à petit, le regard des bailleurs évolue sur ces situations, d'autant plus que le décrochage entre l'évolution des ressources et celle des loyers est de plus en plus flagrant et obère mécaniquement la capacité pour un ménage d'apurer sa dette par la mise en place d'un plan d'apurement.

Il ressort également, et comme nous le soulignons déjà dans notre bilan 2009, que de nombreux locataires du parc social que nous avons accompagnés étaient dans cette situation. A l'époque, nous expliquions que les bailleurs sociaux solutionnaient une partie de ces situations en mutant les locataires qui étaient dans des logements trop grands et trop chers (départ des enfants, décès du conjoint, divorce, séparation).

En 2010, nous constatons que cette tendance commence à s'étendre au parc privé.

Toutefois, pour être complètement exhaustif, il convient de préciser que les relogements des ménages en situation d'impayé non résolu se font sous condition soit de bail glissant, soit de la poursuite de l'accompagnement afin de s'assurer que l'accès se fera dans de bonnes conditions, qu'un nouvel impayé n'apparaîtra pas et qu'éventuellement une solution soit recherchée pour l'apurement du solde de la dette de loyer.

Conclusion

2010 fut une année particulière tant par le nombre de suivis, que par les résultats obtenus et notamment en matière de relogement. En 2011, si le nombre de situations continue d'augmenter une réorganisation en interne sera envisagée afin de mieux répartir les accompagnements des ménages en procédure d'expulsion.

En 2011, nous poursuivrons également notre participation à la permanence APPEL qui se déroule au tribunal d'instance de Villeurbanne.

Enfin, nous observerons la mise en place effective de la Commission de Coordination des Actions de Préventions des Expulsions (CCAPEX)³⁰ qui a pour objectif d'optimiser le dispositif de prévention des expulsions en coordonnant l'action des différents partenaires concernés, tout en repositionnant le ménage au cœur du dispositif. Un vaste programme...

Mme K et ses 5 enfants : un exemple de l'impact positif du Dalo dans le relogement des ménages n'ayant pas apuré leur impayé

Mme et M. K. et leurs 5 enfants, sont locataires, depuis avril 2004, d'un logement de type 4 du parc privé. Le logement était adapté à la composition familiale et aux ressources de la famille : le dernier enfant étant alors en bas âge et M. K salarié. M. K devait régler le loyer et Mme les charges courantes.

Courant 2009, Mme K. a demandé le divorce et une ordonnance de conciliation lui a attribué le logement. C'est à ce moment, que Mme K. se rend compte que son ex-mari ne règle plus le loyer depuis de nombreux mois, pour la « punir » d'avoir demandé le divorce.

Par ailleurs, en octobre 2009, le couple – bien que séparé - reçoit un congé pour une reprise du logement par le propriétaire, souhaitant y loger sa fille. La locataire doit libérer les lieux au plus tard le 19 avril 2010. Le 27 novembre 2009, le propriétaire lui fait commandement d'avoir à lui régler la somme de 1679 €.

Nous recevons une 1ère fois Mme K. au cours du mois de décembre 2009. Lors de ce rendez-vous, nous l'avons aidée à compléter une demande de logement au SIAL, nous lui avons expliqué qu'elle devait à la fois reprendre le loyer courant qui n'était plus réglé depuis de nombreux mois et réfléchir à la mise en place d'un plan d'apurement. Par ailleurs, Mme K avait déjà une demande ancienne de logement de plus de deux ans auprès d'un bailleur social

Mme K. est revenue nous voir au cours du 1er trimestre 2010. Malheureusement, elle n'avait pas repris le règlement du loyer courant, n'y croyant pas. Nous lui avons fait comprendre que cette reprise du loyer courant était impérative afin d'éviter l'aggravation de l'impayé et d'être en capacité de démontrer sa bonne foi. A ce stade et au regard du montant de l'impayé, il aurait fallu environ 40 mois pour apurer la dette à hauteur de 50 € par mois... De plus pour cette femme percevant des prestations sociales et ses cinq enfants, il fallait trouver un logement de type 5.

En lien avec son avocat, nous avons aidé cette personne à préparer son assignation au tribunal tandis qu'en parallèle elle déposait un recours auprès de la commission de médiation. En effet, la reconnaissance au titre du Dalo du caractère urgent et prioritaire de cette situation nous est apparue très rapidement comme la seule possibilité qui lui soit offerte pour trouver rapidement un logement de type 5 malgré la présence d'un impayé de loyer significatif. Mais, son bail n'étant pas encore résilié par le juge, elle ne pouvait pas, au regard des critères du Dalo, être considérée comme « expulsée sans solution de relogement » et reconnue prioritaire à ce titre. Nous avons donc saisi la commission de médiation en s'appuyant sur un autre critère légal : sa demande de logement social ayant une ancienneté de plus de deux ans. La commission de médiation a reconnu la situation de madame K. prioritaire et urgente et préconisé la poursuite de la mesure ASLL pour l'accès au prochain logement.

Très rapidement, Mme K. a obtenu une proposition d'un logement de type 5 sur la commune de Saint Priest. Dans un premier temps, Mme K a été tentée de refuser cette proposition au motif que le logement était éloigné des écoles de ses filles. Aidé par le SIAL, nous avons trouvé les arguments afin qu'elle accepte ce logement.

Le dossier a été accepté en commission d'attribution logement (CAL) du bailleur et l'ACAL s'est portée garante malgré la présence d'un impayé. Depuis, Mme a intégré ce nouveau logement, son nouveau loyer, bien moins élevé que le précédent, lui permet non seulement d'être à jour de loyer mais également de mettre en place un plan d'apurement avec l'ex-bailleur.

³⁰ Créé par la loi du 25 mars 2009, loi d'engagement national pour le logement

7/ La lutte contre l'insalubrité et le logement indécents, la médiation propriétaires / locataires

7.1 Objectifs et contenu de la mission de l'A.V.D.L.

7.1.1 Objectifs

Le 1^{er} objectif de cette mission est le repérage de logements non décents sur la commune de Villeurbanne ainsi que la médiation entre locataires et bailleurs, qu'ils soient du parc privé ou public. Le second objectif est d'être un lieu ressource et d'information pour les locataires, les propriétaires et tout acteur et intervenant du logement ayant des questions d'ordre juridique.

7.1.2 Contenu

- Informations téléphoniques (réponses ponctuelles).
- Diagnostic, analyse des situations : accueil sur rendez-vous, visites à domicile.
- Recherche de solutions : liaisons avec les travailleurs sociaux ; médiation avec les bailleurs.
- Définition d'outils d'intervention ;
- Visite de logements ;
- Interpellation des services compétents : DSP, CAFAL, DDE, etc. ;
- Aide à la constitution de dossier de défense pour une médiation ou une procédure.
- Aide à la constitution de dossiers de saisine de la commission de médiation pour le droit au logement opposable.

Pour chacun des dossiers « indécence », nous avons visité les logements concernés, parfois plusieurs par adresse, analysé les dysfonctionnements, adressé un compte rendu photographique aux locataires, adressé un courrier au bailleur listant les dysfonctionnements, éventuellement apportant des solutions ou des ébauches de solutions, ainsi qu'un rappel à la loi faisant mention à la loi SRU, au décret de 2002, les risques encourus et les moyens de défense des locataires. Le cas échéant une copie du courrier est adressée pour signalement à la DSP.

Des informations téléphoniques sont données et des rendez-vous sont accordés dans ces domaines afin d'apporter un diagnostic puis des solutions aux locataires en difficulté. Des travailleurs sociaux, des partenaires associatifs ou institutionnels nous contactent également pour bénéficier de nos compétences.

7.2 Les grandes tendances 2010

7.2.1 Nombre de demandeurs :

Au total, ce sont environ 300 personnes qui nous ont contacté pour un problème de litige et/ou d'indécence. **61 suivis individuels pour un litige dont 43 au titre de l'indécence, soit une diminution d'un quart par rapport à l'année précédente.** Parmi ces suivis, il y a eu 23 nouveaux dont 18 pour l'indécence.

Sur la même période nous avons visité 41 logements sur demande des occupants. Si nous avons constaté des désordres dans 18 logements, pour les 23 autres- soit plus de la moitié- il n'y avait aucun problème.

Sur ces 61 accompagnements, 41 situations ont été résolues dans l'année (67%).

Pour cette mission, le motif principal de l'accompagnement se répartit comme suit :

	2010	2009	2008	2007	2006
Expulsion	20%	16%	14%	17%	20%
Litiges	41%	39%	70%	48%	55%
Recherche	39%	45%	16%	35%	25%

Pour 59% des situations, l'accompagnement est complémentaire d'une mission dite principale : 39 % en parallèle de la mission « recherche de logement » (ASLL ou ARL³¹) et 20 % de la mission « prévention des expulsions ».

L'intervention complémentaire a pour objet soit de valider l'indécence d'un logement pour un ménage en recherche de logement, soit de traiter un litige autre avec le bailleur, voire un problème survenu à la restitution du logement après un relogement.

Dans 41 % des situations, le litige est le motif spécifique et principal motivant l'accompagnement, ce qui est stable par rapport à 2009.

7.2.2 Orientation : pour 56 % des dossiers une orientation en interne.

	2010	2009	2008	2007
Ménage	17%	22%	35%	36 %
MDR / CCAS	20%	17%	15 %	21 %
Interne AVDL	56%	41%	29 %	14 %
DSP ³²	3%	12%	16 %	22 %

Depuis deux ans, nous constatons que les orientations se font pour près de la moitié en interne (+5%), alors que celles des travailleurs sociaux du conseil général ou de la mairie sont stables³³.

Toutefois nous pouvons noter une diminution importante des orientations de la Direction de la Santé Publique, le service d'hygiène de la mairie qui sont à la marge avec 3%. Néanmoins, ce taux est de 16 % si nous prenons pour seul critère l'indécence du logement.

7.2.3 Motifs : l'indécence présente dans les deux tiers des dossiers

	2010	2009	2008	2007
Indécence	70%	61%	57%	59%
Charges	9%	14%	12%	12%
Obligations du propriétaire	11%	11%	16%	17%
Clauses réputées non écrites	3%	1%	1%	0%
Divers ³⁴	7%	13%	14%	12%

Avec 70 %, l'indécence est le motif principal. Il a connu une augmentation de 11% depuis 2007. Avec 11%, les charges sont la seconde source de litiges.

Ces deux motifs impactent sur les autres missions de l'association, puisque l'indécence peut conduire à une recherche de logement, voire être à l'origine d'une procédure d'expulsion, le locataire ne réglant plus le loyer en raison du mauvais état de son logement, tandis que d'importantes régularisations de charges locatives peuvent aboutir à un impayé de loyer.

³¹ Atelier de Recherche de Logement

³² Direction de la Santé Publique, service d'hygiène de la mairie de Villeurbanne

³³ Si nous reprenons l'origine des dossiers qui ont fait l'objet d'une mesure ASLL – prévention expulsion ou recherche de logement, et ayant une problématique d'indécence, nous retrouvons une orientation partenaire –mairie ou Conseil Général du Rhône – dans 72 % de ces dossiers.

³⁴ La rubrique « divers » peut concerner des litiges liés à l'absence de remise de quittances de loyer, la non restitution du dépôt de garantie, un problème contractuel plus général, etc.

7.2.4 Statuts d'occupation : une stabilité depuis plusieurs années

	2010	2009	2008	2007	2006
Locataires parc privé	90%	89%	88%	79%	77%
Locataires parc social	10%	11%	12%	21%	23%

Aucun changement pour cet item par rapport aux années précédentes avec 90 % de locataires du parc privé dont pour un tiers le logement est géré par un administrateur de bien.

8 % des bailleurs³⁵ concernés gèrent au minimum 2 logements indécents. Pour un même bailleur public, nous avons eu 5 situations.

L'ensemble des logements est géré sous le régime de la loi du 6 juillet 1989 à l'exception de 2 situations en meublé.

7.2.5 Composition familiale : près de la moitié des locataires est composée de familles monoparentales

	2010	2009	2008
Isolé	24 %	14%	22%
Monoparentale	46%	34,5%	34%
Couple	8%	14%	10%
Couples avec enfants	22%	37.5%	34%

Alors que la représentation de ménages monoparentaux était stable, elle a connu une augmentation de 12 %. Les isolés représentent près du quart des locataires suivis tandis que les couples – avec ou sans enfant – ont diminué de près de 21 %.

La composition familiale indique la difficulté que les personnes seules – avec ou sans enfant – ont pour trouver un logement : par défaut ils occupent des logements indécents.

7.2.6 Taille du logement occupé : peu de grands logements indécents

	2010	2009	2008		2010	2009	2008
T1	35%	39%	45%	T4	4%	6%	7%
T2	33%	36%	26%	>T4	2%	0	2%
T3	26%	19%	20%				

Avec un cumul de 6 %, les logements de type 4 ou supérieur sont très minoritaires.

Rapporté à la composition familiale, nous pouvons en déduire que s'ajoute une problématique de sur occupation du logement ou de logement inadapté.

7.3 2010

Contrairement à la prévention des expulsions, l'activité de cette mission est en diminution depuis plusieurs années. Nous tenterons d'en analyser les raisons et les conséquences qui peuvent en découler et verrons les actions symboliques de l'année.

Au-delà de l'activité « public » nous verrons le travail qui est réalisé en lien avec le dispositif de prévention des expulsions « APPEL », la conséquence de l'interruption temporaire du programme d'intérêt général (PIG) « immeubles sensibles » et son avenir dans une nouvelle version plus étendue.

³⁵ Privés et publics

Une activité en diminution...

82 situations en 2009 contre 61 pour 2010, nous constatons que depuis quelques années, l'activité de cette mission est en diminution. Il ressort, et comme nous l'indiquions les années précédentes, que faute de moyens financiers à la hauteur et au vu du temps à consacrer aux autres missions (prévention des expulsions), l'accompagnement dans le cadre des litiges a tendance à ne pas être priorisé. On ne peut que regretter cet état de fait d'autant que l'association avait souhaité que cette mission de lutte contre l'indécence soit poursuivie et à privilégier...

Par ailleurs, nous constatons que sur 41 logements visités³⁶, 23 étaient décents, soit 56 % des visites.

Alors que les années précédentes sur l'ensemble des visites, seuls quelques logements ne présentaient pas de désordre, ce taux nous montre une mauvaise information du public, parfois même de certains partenaires, sur les critères d'indécence.

Nous avons également constaté que des partenaires, comme la direction de la santé publique³⁷, nous orientaient des locataires pour ce qui peut être assimilé à une pré-visite du logement afin de vérifier l'état du logement et la pertinence de leur intervention, eux mêmes étant confrontés à une augmentation de leur activité.

Visiter les logements du tout-venant, sans indices préalables permettant de soupçonner un réel désordre, peut vite devenir chronophage.

De fait nous n'avons pu assurer l'ensemble des visites pour lesquels nous avons été sollicités, alors que nous pouvons supposer que certains logements devaient présenter des désordres d'indécence.

Toutefois, nous avons répondu à environ 300³⁸ personnes pour des questions relatives à un litige, essentiellement par téléphone, parfois sur rendez-vous.

Comme pour 2009, notre site internet fut à l'origine de nombreuses demandes de renseignements provenant de l'ensemble du pays.

Pour la majorité des personnes reçues en rendez-vous, les renseignements donnés furent suffisants, tandis que pour les litiges nécessitant un courrier recommandé, nous les avons aidés dans la rédaction, ce qui fut également suffisant pour résoudre le problème.

Il ressort, qu'afin de pouvoir continuer à assumer cette mission, tout en évitant d'être submergé, il convient de développer une information pratique, compréhensible par tous et accessible facilement.

C'est pourquoi nous avons initié un toilettage de nos fiches « *droits et devoirs du locataire* » dont chaque thématique inclura le cadre juridique précis, ainsi que des modèles de courriers.

L'objectif étant que l'intervenant ne soit sollicité que sur les problèmes nécessitant une intervention de l'AVDL ou une question plus complexe afin d'éviter un engorgement lié à des problématiques récurrentes dont la réponse apportée est simple et invariable comme par exemple : « *mon propriétaire ne m'a pas rendu mon dépôt de garantie, que je dois faire ?* »

Bien évidemment, ces fiches ne permettront pas de résoudre les nombreuses sollicitations pour visites de logement.

Courant 2011, nous devons solliciter une rencontre avec la DSP afin de nous reconfigurer et harmoniser nos modes d'intervention.

Dans le cadre des suivis, notre intervention a été similaire aux années précédentes avec la réalisation de constat photographique et pour certains un travail en lien avec un avocat.

³⁶ Soit après contact de l'occupant, soit afin de statuer en commission diagnostic sur une demande de logement dont l'un des motifs est l'indécence du logement.

³⁷ DSP, le service d'hygiène de la Ville de Villeurbanne.

³⁸ Locataires, partenaires et collègues.

Dans trois situations, des arrêtés d'insalubrité ont été pris : une irrémédiable³⁹ et deux rémédiabiles.

Pour ces deux dernières situations, nous avons été invités à défendre les locataires devant le **Conseil de l'Environnement et des Risques Sanitaires et Technologiques (CODERST)**, un comité départemental qui concourt à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi, dans le département, des politiques publiques d'Etat dans les domaines de la protection de l'environnement, de la gestion durable des ressources naturelles et de la prévention des risques sanitaires et technologiques et accessoirement du logement⁴⁰.

Une première intéressante de par le nombre de personnes présentes et la nature des questions. Une convocation au CODERST peut être assimilée à un examen auquel le candidat n'a pas été préparé : la durée de l'épreuve fut d'environ 5 minutes par dossiers avec une présentation technique par le service à l'origine de la procédure⁴¹ et éventuellement des questions à l'occupant du logement et au propriétaire du bien s'ils sont présents.

C'est pourquoi il nous est apparu intéressant de reproduire cette expérience le cas échéant pour des locataires accompagnés par notre association dont le logement doit faire l'objet d'un arrêté d'insalubrité.

En 2010 nous avons également participé aux réunions d'échanges sur l'indécence dans le cadre du dispositif APPEL. 2010 marque également la fin du Programme d'Intérêt Général (PIG) immeubles sensibles. Le PIG version 2 sera opérationnel courant 2011 avec une étude sur le développement du Carré de Soie et l'axe Tolstoï / Blum

Le partenariat généré par le dispositif APPEL

En parallèle de cette mission, tout au long de l'année nous avons eu régulièrement des réunions inter partenariales dans le cadre du dispositif APPEL.

Ces réunions ont été l'occasion de partager nos pratiques avec d'autres associations, les services d'hygiène de Lyon et Villeurbanne, les présidents des tribunaux d'instance de Lyon et Villeurbanne, des avocats, etc.

Ce furent des espaces de réflexion permettant de comprendre les attentes et les compétences des différents participants, d'améliorer les outils existants et plus particulièrement les constats d'indécence, de réfléchir aux différentes pistes d'accompagnement des propriétaires pour qu'ils réalisent des travaux ou de rechercher des moyens coercitifs pour obliger les plus récalcitrants.

Dans ce cadre nous avons ainsi pu échanger avec un expert attaché auprès des tribunaux, ainsi qu'avec le vice procureur de la république.

Ces réunions d'échanges et de formation devraient être poursuivies en 2011.

PIG version 1 en sommeil, PIG version 2 en attente

2010 est l'année d'échéance du PIG immeubles sensibles qui était d'une durée de 5 ans.

Pour mémoire il avait pour objectif un suivi d'une vingtaine d'immeubles en file active qui ont été repérés comme étant soit très dégradés, soit par carence d'un bailleur, soit dans le cadre d'une copropriété en difficultés.

Au cours de ces années nous vous avons fait part des liens que nous pouvions avoir avec ce dispositif.

2010 a marqué la fin de ce 1er PIG. Un appel d'offre est en cours, le nouveau PIG devrait être opérationnel au cours du second semestre 2011.

³⁹ Insalubrité par nature : un logement sous pente dont la surface habitable était inférieure à 9m²

⁴⁰ Le CODERST est présidé par le Préfet, et composé de 25 membres (représentants des services de l'Etat, représentants des collectivités territoriales, représentants d'associations agréées dans l'Environnement, la Pêche et la défense des Consommateurs, des membres de professions concernées (agriculture, industrie ...), des experts (architecte, ingénieur par exemple), des personnalités qualifiées. Ces membres sont nommés par l'Etat, par arrêté préfectoral, pour trois ans renouvelables. Il se réunit environ une fois par mois et se prononce à la majorité des voix présentes ou représentées.

⁴¹ Un représentant de l'agence régionale de santé (ARS) ou un technicien d'un service d'hygiène assermenté.

Les bilans ne nous ayant pas été communiqués, il est difficile à ce jour de tirer les conséquences de cinq années de mise en œuvre de ce dispositif particulier sur le patrimoine vétuste de la commune. Néanmoins, au cours de ces années nous avons constaté qu'il était difficile d'obtenir des informations sur son déroulement, ne serait-ce que pour connaître la liste d'immeubles inscrites dans la « file active ». Nous avons eu peu de contacts dans le cadre de ce dispositif avec les opérateurs, hormis lorsqu'un lien s'avérait nécessaire pour le transfert d'une situation dont nous assurions l'accompagnement ou pour réorienter des personnes locataires d'un immeuble concerné qui nous avaient été orientées par un partenaire du territoire ne connaissant pas l'existence du dispositif.

Le dispositif étant mis entre parenthèses le temps de son renouvellement, nous avons constaté un retour du public concerné.

Plus inquiétant, nous sommes à nouveau contactés par certains locataires d'immeubles sortis de la file active du PIG immeubles sensibles car le propriétaire avait réalisé des travaux. Les logements que nous avons visités, sont toujours indécents malgré les travaux (humidité, mauvaise isolation, etc.)...

C'est pourquoi, de l'extérieur, il nous est difficile d'en tirer un bilan qu'il soit positif ou négatif.

L'appel d'offre pour le renouvellement du PIG a été publié. Il sera opérationnel à compter du mois de juillet 2011. Le champ d'intervention de ce PIG version 2 a été étendu.

En plus de la mission originelle s'ajoute une étude d'aménagement du territoire concernant le quartier dit de l'Amande⁴² et l'axe Tolstoï / Blum.

L'Amande, est un îlot composé de petits immeubles dont certains très dégradés. Nous connaissons ceux de la rue de la soie et de la rue Francia pour avoir accompagné de nombreux locataires.

Cet îlot doit être intégré dans le projet du Carré de Soie⁴³ dont la petite partie visible est à ce jour la zone commerciale. Il s'agit d'une vaste opération de réaménagement urbain avec la création d'une zone commerciale et la construction d'immeubles résidentiels privés et sociaux.

L'idée d'intégrer de manière intelligente « l'Amande » dans le Carré de Soie est pertinente, car elle devrait permettre de s'intéresser plus globalement à des immeubles en difficulté dont le bâti est très dégradé et dont parfois le comportement du bailleur est proche de celui d'un marchand de sommeil.

Par contre est-ce au PIG d'apporter une réflexion sur l'aménagement de ce territoire ?

La question se pose également pour l'axe Blum / Tolstoï⁴⁴, qui s'étend du Totem jusqu'au boulevard périphérique.

7.4 Conclusion et perspectives

La transversalité de cette mission est importante en interne puisqu'elle apporte un point d'appui, et notamment pour ce qui concerne les logements indécents aux autres missions de l'association. Elle répond également à une demande du public.

Toutefois nous pouvons en conclure que nous ne pouvons répondre à l'ensemble des sollicitations. Cette mission doit être repensée afin d'éviter qu'elle ne se sclérose et d'en garder sa pertinence.

⁴² Situé le secteur de la soie.

⁴³ Le Carré de Soie s'étend sur les communes de Vaulx En Velin et de Villeurbanne.

⁴⁴ Le cours Tolstoï est repéré pour ces nombreux immeubles dégradés dont certains sont déjà dans le PIG