

SOMMAIRE

Introduction : les chiffres clés de l'année 2007	Page 3
1 La recherche de logement	Page 4
1.1 <u>Le Centre ressources pour l'intégration par le logement et la lutte contre les discriminations</u>	Page 4
1.1.1 Objectifs poursuivis	
1.1.2 Description de l'action	
1.1.2.1 L'accueil et l'information	
1.1.2.2 Le 1 ^{er} accueil collectif	
1.1.2.3 Les permanences « entretien individuel-1 ^{er} accueil diagnostic »	
1.1.2.4 La commission diagnostic	
1.1.2.5 L'atelier recherche logement (ARL)	
1.1.2.6 Le groupe Mutation	
1.1.2.7 Les interventions de formation	
1.1.2.8 Le lieu ressources	
1.1.2.9 La lutte contre les discriminations	
1.2 <u>L'Accompagnement Social Lié au Logement</u>	Page 13
1.2.1 Plus d'un quart des ménages orientés par les MDR	
1.2.2 Une augmentation des locataires du parc privé et des résidents en foyers	
1.2.3 45% des ménages sont sans logement et 41% dans un logement inadapté	
1.2.4 Les personnes en difficulté pour trouver un logement ont de plus en plus des ressources liées au travail	
1.2.5 Les ruptures d'hébergement	
1.2.6 Notre partenariat avec les bailleurs	
1.2.7 Les relogements : 214 ménages accompagnés, 98 relogés	
1.2.8 Les principaux dispositifs spécifiques utilisés	
2 L'accès au logement et les « droits et devoirs des locataires »	Page 20
3 Prévention des expulsions et maintien dans les lieux	Page 22
3-1 <u>La médiation propriétaires-locataires, le règlement des litiges, la lutte contre l'insalubrité et le logement indécent</u>	Page 22
3.1.1 Objectifs et contenu de la mission	
3.1.2 Les grandes tendances statistiques	
3.1.2.1 Nombre de demandeurs	
3.1.2.2 Orientation : un lien plus fort avec la DHSP et un bouche à oreille favorable	
3.1.2.3 Statut d'occupation : 79% de locataires du parc privé	
3.1.2.4 Un motif encore et toujours majoritaire : l'indécence qui est en progression	
3.1.3 2007 : une année de transition	
3.1.3.1 Une diminution du nombre de personnes accompagnées	

3.1.3.2 Un travail sur la création d'outils et une étude sur le parc HLM indécents

3.1.3.3 Logements indécents : des carences tout azimut

3-2 La prévention des expulsions : médiation et travail éducatif

Page 28

3.2.1 Objectif et contenu de la mission

3.2.2 Les tendances statistiques : une fréquentation en augmentation de 33% et une présence toujours plus importante des personnes salariées

3.2.2.1 52% sont orientés par les services de la ville ou du conseil général

3.2.2.2 Un motif majoritaire : l'impayé

3.2.2.3 Une stabilisation des impayés supérieurs à 3000€ mais une augmentation de la tranche intermédiaire

3.2.2.4 Des origines d'impayés différents en 1^{er} accueil et en ASLL

3.2.2.5 Composition familiale : deux fois sur trois, il n'y a qu'un seul adulte mais dans plus de la moitié des dossiers, il y a au moins un enfant

3.2.2.6 Activités professionnelles et ressources : de plus en plus de salariés

3.2.2.7 Statut du bailleur : si 62% des ménages dépendent d'un bailleur privé, ceux logeant dans le parc public sont en augmentation de 7%

3.2.3 Bilan

3.2.3.1 Accueil : un voyage dans les abysses de la précarité

3.2.3.2 Résultats : une issue positive dans plus de 45% des cas et 36% toujours en cours d'accompagnement en fin d'exercice

3.2.3.3 Les problèmes repérés : des dossiers plus complexes

3.2.3.4 Et l'avenir...

4 La sous-location

Page 38

4.1 Explication du dispositif

4.2 L'accès

4.3 Le suivi à l'installation

4.4 L'Accompagnement Social Lié au Logement

4.5 2007 : plus de fluidité dans le dispositif...

Introduction : les chiffres clés de l'année 2007

Nombre de personnes accueillies : 979

Recherche de logement/Accès

Accueil Information Orientation

1^{er} accueil collectif : 419 ménages

1^{er} accueil individuel : 337 ménages

Accompagnement Social Lié au Logement

213 ménages accompagnés dont 95 nouveaux

Relogements : 98

Atelier Recherche Logement :

71 ménages accompagnés dont 46 nouveaux

Relogements : 18

Groupe Mutation :

25 ménages participants

Relogements : 7

Prévention des expulsions et maintien dans les lieux :

Mission « expulsion » :

Accueil Information Orientation

1^{er} accueil individuel-diagnostic : 154 ménages

Accompagnement Social Lié au Logement

119 ménages accompagnés dont 79 de nouveaux

Résultats : 37 maintiens, 22 relogés, 4 expulsés

Mission « médiation propriétaires/locataires » :

Accueil Information Orientation

220 ménages

Suivi individuel :

97 ménages

Résultats : 57 litiges réglés

Baux glissants :

11 ménages accompagnés en ASLL dans le cadre de la sous location

2 glissements de bail

Bénéficiaires du RMI :

Accueil Information Orientation

85 ménages

Accompagnement Social Lié au Logement

85 ménages

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 La recherche de logement

L'AVDL s'est donnée pour mission d'accueillir et d'accompagner le public en difficulté de logement pour faciliter l'accès à un logement pour tous sans discrimination. L'objectif visé est toujours l'accès au logement autonome et durable, même si avant d'y accéder, certains devront passer par des hébergements provisoires. En 2007, comme les années précédentes, les demandes d'accompagnement ont été plus nombreuses que nos possibilités. Nos critères d'accompagnement ainsi que notre organisation interne nous ont permis de réserver l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) aux plus démunis. Dans ce cadre, le Centre ressources, pour l'intégration par le logement et la lutte contre les discriminations, a trouvé toute sa raison d'être pour soutenir les très nombreux demandeurs de logement, sans prise en charge de type ASLL.

1-1 Le Centre ressources pour l'intégration par le logement et la lutte contre les discriminations

1.1.1 Objectifs poursuivis

1. Offrir aux Villeurbannais un service de proximité dans lequel ils peuvent trouver toutes les informations nécessaires à leurs problèmes de logement.
2. Donner une information objective sur la situation du logement sur l'agglomération lyonnaise pour toute personne en recherche de logement.
3. Ecouter, informer, conseiller, orienter les Villeurbannais sur toutes les questions relatives au logement : recherche, accès, droits et devoirs des locataires, litiges, expulsion... Permettre aux personnes d'élaborer leurs propres stratégies, que ce soit dans leur recherche de logement ou dans les réactions à la discrimination : HALDE, recours en justice, négociation-médiation avec le bailleur...
4. Développer les capacités à agir individuellement et/ou collectivement sur les questions relatives au logement, mais aussi à la discrimination et à l'exclusion

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 ainsi que les actions collectives spécifiques (groupe mutation, atelier recherche logement et cafés relogés). Il englobe par ailleurs, nos interventions thématiques d'information et de formations. Enfin, le centre ressources intègre un lieu ressources où il est possible de trouver de la documentation écrite pour les personnes en recherche de logement mais aussi des rapports, études spécifiques, revues de presse sur les questions en lien avec le logement ou la lutte contre les discriminations.

1.1.2 Description de l'action

1.1.2.1 L'accueil et l'information

Si l'action concrète de l'AVDL a concerné cette année encore un public exclusivement villeurbannais, nous avons pris le temps d'écouter, d'informer et d'orienter toute personne s'adressant à notre association, qu'elle réside ou non sur la commune.

Dans un contexte de crise où les délais d'attente s'allongent, les ménages multiplient leurs démarches et frappent à toutes les portes. Ils sont fréquemment renvoyés d'une structure à une autre et ont le sentiment d'être rarement pris en compte. Ils arrivent généralement en fin de parcours et apprécient d'être accueillis dans de bonnes conditions et orientés à bon escient. **Nous sommes de plus en plus souvent amenés à traiter à l'accueil des demandes relevant des dispositifs d'hébergement et d'urgence sociale.** Nous prenons le temps d'écouter pour orienter efficacement ces ménages à bout de souffle.

Après cette première phase d'accueil, les ménages villeurbannais en recherche de logement sont orientés vers une réunion d'information collective.

1.1.2.2 Le 1^{er} 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. L'idée est de donner des clés de compréhension du contexte en explicitant certaines notions telles que celle de la réservation par exemple. 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 visiter le lieu ressources et se saisir des documents nécessaires à ses propres démarches (dossiers de demandes de logement, fiches droits et devoirs du locataire...).

2007 a été l'occasion de travailler sur des outils éclairant la notion de crise du logement (panneaux avec données chiffrées...). Nous poursuivrons ce travail en 2008 en revisitant la trame de cette réunion afin d'y intégrer les modifications législatives (loi DALO) et la question de la discrimination.

⇒ 419 nouveaux ménages ont assisté au 1^{er} accueil collectif en 2007

1.1.2.3 Les permanences « entretien individuel – 1^{er} accueil diagnostic »:

Les ménages qui le souhaitent sont ensuite invités à participer à un entretien individuel sans rendez-vous dans le cadre de 4 permanences hebdomadaires. L'objet de cet entretien est de recueillir les informations nécessaires au diagnostic de leur situation en vue d'une orientation adaptée à leur problématique.

Nous prenons le temps d'examiner leur situation au regard du logement, la composition familiale, la situation professionnelle. Nous nous arrêtons sur le parcours résidentiel antérieur, les démarches déjà entreprises, les motifs d'éventuels blocages, les interventions sociales existantes pour proposer un accompagnement spécifique, adapté à leur demande et à leurs besoins. Un contact avec les partenaires connaissant ou ayant orienté les ménages peut avoir lieu pour affiner cette phase de recueil d'informations et des souhaits des ménages.

Cet entretien peut suffire à la personne. Si un accompagnement (individuel ou collectif) paraît nécessaire, un diagnostic sera proposé en réunion hebdomadaire afin de prendre une décision sur le type d'accompagnement proposé (ASLL, orientation ARL, groupe mutation...).

⇒ 337 ménages ont été reçus en entretien individuel pour un diagnostic complet de leur situation vis-à-vis du logement et pour une première orientation. **En 2006, ils avaient été 321, soit une augmentation de 5%.** Parmi eux, 195 avaient assisté au premier accueil collectif (142 du fait de leur emploi du temps, personnes salariées principalement, ne pouvaient être présentes à cet accueil collectif).

1.1.2.4 La commission diagnostic

Elle a lieu tous les mardi matin en présence de l'ensemble de l'équipe. Toutes les situations sont examinées, soit en moyenne 7 par commission. **La commission diagnostic est une étape indispensable à la qualité de notre accompagnement.** Elle permet d'avoir une réflexion collective sur le parcours résidentiel antérieur de la famille, les démarches que cette dernière a engagées, ses souhaits d'accompagnement et l'adéquation de ces éléments avec le projet résidentiel exprimé.

Il n'est pas rare que l'étude d'une situation se fasse en plusieurs fois, des éléments nécessaires à la prise de décision s'avérant manquant, lors d'un premier passage en commission diagnostic. C'est aussi un moment où les partenaires connaissant ou accompagnant déjà la famille sont sollicités, afin de pouvoir établir un diagnostic précis. Au final, une orientation est proposée par écrit à chaque ménage. Elle peut être de 4 ordres en fonction de la situation et de l'autonomie du ménage : Atelier Recherche de Logement, Accompagnement Social Lié au Logement, groupe mutation ou orientation externe.

1.1.2.5 L'atelier recherche de logement (ARL) :

C'est un lieu d'accueil hebdomadaire qui s'adresse principalement à deux catégories de personnes :

- Celles qui n'ont effectué aucune démarche de recherche de logement et pour lesquelles une aide à la rédaction de dossiers et/ou de courriers s'avère nécessaire.
- Celles que nous qualifions de plus « autonomes », car souvent plus stables financièrement et pour lesquelles nous pouvons apporter un appui à leurs demandes quand celles-ci sont bloquées.

L'ARL est un outil complémentaire au dispositif d'accompagnement social lié au logement.

Il vise à « informer » et « former » les Villeurbannais sur toutes les questions relatives à leur projet logement. Son but est aussi de rendre efficace les démarches des demandeurs de logement par les conseils apportés et par la mise en place de stratégies de recherche adaptées à chaque situation.

Il permet également d'orienter certaines personnes vers d'autres partenaires (l'Agence Locative Sociale du Rhône, les résidences sociales ARALIS ou ADOMA...) ou en interne vers d'autres actions de l'association (le groupe mutation, les litiges, l'indécence, l'ASLL...).

Les soutiens proposés restent variés :

- aide à la constitution de dossiers HLM et rédaction de courriers de relance.
- vérification de la validité des inscriptions auprès des organismes HLM (attestations et numéros d'enregistrement).
- relance des bailleurs et des collecteurs 1 % patronal.
- consultation de la documentation (Atlas et cartographie).
- informations complémentaires (explication des dispositifs...)

L'atelier s'appuie sur les outils proposés dans le cadre du lieu ressources pour accompagner les familles dans leurs démarches. **La mise à disposition de 2 ordinateurs** a permis aux usagers de consulter des offres de logements, réaliser des simulations CAF de leur allocation logement, imprimer des attestations de situation ou rédiger des courriers de relance à destination des bailleurs...).

Début 2007, nous avons également mis en place **une permanence collective le 1^{er} mardi de chaque mois** afin d'aider les personnes les plus en difficultés à constituer des dossiers d'organismes HLM. Cependant, cette permanence n'a pas été aussi fréquentée que nous l'espérions sans connaître réellement les raisons de cet insuccès.

Bilan 2007 de l'ARL : une fréquentation en hausse de 36% et des relogements en augmentation de 64% :

En 2007, 81 ménages ont été orientés vers l'atelier après examen de leur dossier par notre « commission diagnostic » soit 9 ménages de moins que l'année dernière. Parmi ces 81 ménages, 46 nous ont recontactés pour un soutien.

Au total, 71 familles ont été accompagnées sur l'année 2007 (soit 19 familles de plus qu'en 2006) puisque 25 étaient déjà suivies en 2006.

Comme l'année précédente, plus d'un ménage sur deux (58%) orienté vers l'atelier a été reçu à de multiples reprises. **En 2007, la mobilisation des ménages dans le cadre de cet atelier a été particulièrement forte.** Ainsi, certaines personnes accompagnées se sont déplacées aux permanences chaque semaine.

La part des personnes n'ayant pas entrepris de démarches de recherche de logement est toujours en augmentation. Ce constat pourrait être rattaché au discours prononcé par certains bailleurs sur le contexte logement et particulièrement sur l'allongement des délais d'attente. En effet, lorsque des délais d'attente supérieurs à trois ans sont évoqués aux usagers, ceux-ci peuvent être découragés de déposer des demandes.

Grâce au travail effectué en atelier, **18 ménages ont pu être relogés cette année (soit 7 relogements en plus qu'en 2006, + 63%)**. La durée moyenne de relogement des usagers de l'ARL est de **8 mois**, avec une durée minimale d'1 mois et une durée maximale de 32 mois pour une famille. Sur les 18 ménages relogés, 9 occupaient des emplois en CDI, 1 en CDD, 5 étaient bénéficiaires du RMI, 2 percevaient des prestations familiales et le dernier touchait une pension d'invalidité.

Type de relogements	Nombre
SIAL	6
Résidences sociales	5
Accès direct parc HLM	3
Collecteurs 1% patronal	2
Parc privé	2

L'ARL, de part ses résultats et sa hausse de fréquentation est un outil qui a montré son efficacité. Nous allons continuer à le faire évoluer, afin d'optimiser ce dispositif mais, au vu du nombre de personnes le fréquentant, la question des moyens humains affectés à cet atelier se pose.

1.1.2.6 Le groupe mutation :

Depuis maintenant cinq ans, chaque lundi se réunit un groupe d'habitants, logés par un bailleur HLM 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 2007 sur les 21 nouveaux ménages en demande de mutation reçus à l'AVDL, 2 ont été accompagnés en ASLL ; 3 ont été invités à l'atelier recherche de logement, les autres ont été invités à participer aux réunions du groupe mutation sans accompagnement individuel. Une quinzaine de ménages reçus les années précédentes par l'association étaient encore en demande de mutation. Parmi eux, 12 assistaient régulièrement aux réunions du groupe.

4 réunions « invitation des nouveaux » ont pu avoir lieu en 2007. Sur les 21 personnes invitées, 11 sont venues et 9 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. Du fait de notre implication dans la préparation des « Rencontres Mondiales » à la Région, il n'y a pas eu d'invitation des nouveaux au 3ème trimestre.

La réunion du lundi a accueilli cette année en moyenne entre 8 et 9 participants regroupant des anciens encore en demande de mutation, des anciens déjà relogés et des nouveaux. Les anciens relogés sont toujours la mémoire fidèle du groupe. Ils sont très actifs et force de proposition pour les actions du groupe. Ce sont souvent eux qui représentent le groupe à l'extérieur et qui en sont les porte-parole. Mais ils deviennent de moins en moins nombreux ou sont appelés vers d'autres horizons, emploi principalement et la relève se fait difficile à assurer.

Les demandeurs de mutation de 2007 étaient pour la plupart logés par les deux grands bailleurs sociaux de Villeurbanne : Alliade (12) et OPAC Villeurbanne (15). Les autres venaient de : OPAC 69 (5) ; SCIC HRA (1) ; SEMCODA (1) et SOLLAR (2)

Depuis plus d'un an maintenant, lors de l'envoi aux bailleurs de la liste des demandeurs de mutation, il a été décidé en équipe et en groupe mutation de singulariser la participation au groupe en explicitant de manière plus approfondie leur demande. Ceci afin de favoriser et faire reconnaître l'effort de participation et de réflexion des présents. **Ces courriers d'interpellation des bailleurs reçoivent la plupart du temps une réponse appropriée à chacune des situations et permettent (nous en avons l'impression) une meilleure prise en compte.** Pour le moment, seul un bailleur n'a pas encore pris le temps de nous répondre mais nous ne désespérons pas.

Un nouveau mode de mise à jour des listings a du être élaboré afin d'en assurer une plus grande pertinence au moment de leur envoi aux bailleurs. En juillet nous avons du éliminer des listes une vingtaine de ménages, faute de réponse à nos courriers.

En 2007, 7 relogements ont eu lieu. L'OPAC de Villeurbanne a assuré 4 relogements de ses demandeurs de mutation dont 1 par le biais du 1%, ALLIADE un seul, les deux autres relogements ont eu lieu par l'intermédiaire du SIAL pour des familles en grand surpeuplement. **Pour ces 7 relogements, la durée de demande de mutation auprès du bailleur avant résultat s'est étalée de 13 à 36 mois ; la moyenne est d'un peu plus de 2 ans.**

Une proposition de logement d'une famille assistant régulièrement au groupe et également accompagnée en ASLL depuis de nombreuses années, n'a pas abouti alors que le logement correspondait à la demande de la famille. L'AVDL a arrêté l'accompagnement individuel et la famille n'est plus revenue aux réunions du Groupe.

Notre groupe a été très sollicité dès le mois de juin par la préparation des « Rencontres Mondiales sur la Démocratie Participative, du local au global : pour quel développement ? » organisées par la Région Rhône Alpes.

Nous avons participé à de nombreuses réunions avec la MRIE, Cap Agir ensemble et surtout les autres groupes d'habitants de l'agglomération. Nous avons créé un collectif que nous avons baptisé : « K'OSE TOUJOURS : CITOYENS ENSEMBLE ET AUTREMENT » et ensemble nous avons préparé l'animation du forum intitulé : « PAUVRETE ET DEMOCRATIE PARTICIPATIVE : CITOYENS ENSEMBLE ET AUTREMENT. Pour le présenter, un film a été préparé avec « Moderniser sans Exclure », association qui recueille la parole de ceux qui ne l'ont pas et nous avons pu nous exprimer sur ce que l'on pensait de la démocratie, sur la prise en compte de nos dires par ceux qui ont le pouvoir, et également sur nos tracas quotidiens. Le film qui rassemblait les témoignages des différentes associations du Collectif a été projeté en préambule du forum. Ce forum a réuni plus de 100 personnes venues du monde entier, parmi les 800 invitées à la vingtaine de forums qui se sont tenus ce jour là au Palais des Congrès de Lyon. Nous étions seulement 3 à pouvoir être présentes ce jour là (obligations professionnelles et familiales...) **Farida était à la tribune...mais 7 d'entre nous avaient activement participé aux nombreuses réunions de préparation et nous avons tous pu participer au film.** Une superbe banderole AVDL a été fabriquée par une couturière du Groupe. **Un moment fort a également été la rencontre en off avec certaines délégations étrangères le dimanche après midi précédant les Rencontres.**

Ces réunions de préparation nous ont bien occupés en temps et en réflexion. Démocratie participative ? Qu'est ce que cela signifie ? Ce n'est pas toujours facile ! Mais cela nous permet de continuer à avancer sur notre chemin.

Au cours de l'année 2007, le groupe a accueilli Mme KAPPS, directrice de la gestion locative de la Société Villeurbannaise d'Urbanisme. Elle nous a expliqué le fonctionnement de son organisme par rapport aux mutations, organisme dont l'AVDL ne reçoit pas de demandeurs. Ceci nous avait amené à penser que la question des mutations était prise en compte de manière satisfaisante. Ce que nous a confirmé Mme KAPPS.

Ce qu'a fait le groupe cette année :

- Marathon des locataires à l'ALPIL en janvier : rencontre sur les thèmes de la qualité de l'habitat et la résolution des litiges
- Nous avons présenté au Conseil d'Administration de l'AVDL notre travail sur les Bourses au Logement dans les autres communes de l'agglomération.
- En février, nous avons assisté à la présentation du rapport annuel de la MRIE sur l'état de l'exclusion en Rhône Alpes.
- Nous avons continué à systématiser l'interpellation de la Commission de Médiation pour ceux dont l'attente dépasse les 2 ans.

- **Dès septembre, nous avons étudié la mise en place du DALO** grâce à Saïda MAHICHI , stagiaire assistante sociale à l'AVDL.
- Tout au long de l'année, nous avons continué à travailler sur les Droits et Devoirs des locataires et à étudier avec attention nos consommations de fluides (eau, gaz, électricité). Chaque facture incomprise a pu être examinée avec le groupe.
- **Nous avons également beaucoup parlé des élections des représentants des locataires et de leur rôle.** Ce qui a incité certains d'entre nous à voter.
- Du matériel informatique a été installé en mars dans notre salle de réunion ce qui a permis à chacun d'entre nous de s'en servir. Des favoris ont été mis en place.
- **En mai Farida et Fanny sont allées représenter le groupe Mutation devant les élèves assistantes sociales de l'école Rockefeller.**
- En mai, nous avons participé à l'Assemblée Générale de l'AVDL et présenté de manière collective ce que l'on fait dans le groupe.
- Nous avons, en partenariat avec l'équipe de salariés, retravaillé sur les listes que nous envoyons aux bailleurs à chaque invitation des nouveaux ; nous avons élaboré une nouvelle procédure afin d'assurer une mise à jours des listings plus efficace.
- Dès juillet avec la mise en place des nouvelles fournitures de l'énergie, nous avons décortiqué et réfléchi sur les différentes propositions qui nous étaient faites. Nous avons pour le moment décidé de ne rien modifier à nos contrats. A suivre avec les nouvelles propositions de loi...
- Au moment de l'installation du Ministère du Logement, Place Bellecour, nous avons invité Madame BOUTIN à nous rencontrer. En vain. Farida LAÏB a par contre accompagné les responsables de l'Association à une rencontre organisée en préfecture par la Ministre.
- Le 17 octobre, quelques unes d'entre nous se sont retrouvées place Bellecour à la Journée du refus de la misère.
- Les artistes de SUPER SANS PLOMB en résidence au CCO sur « la cité des rêves » en 2006, nous ont sollicités pour leur nouveau projet sur « Travail et Migration ».

Nous nous demandons encore si notre projet d'inviter des membres de la CSF et de la CNL, organisations représentatives des locataires, finira par se concrétiser un jour ; un contact a été pris en juin, toujours en attente. Cela fait partie de nos « bonnes résolutions » pour 2008.

Nous sommes très satisfaits de savoir que lors de la Conférence Communale du Logement de Villeurbanne, il a été décidé d'approfondir la réflexion sur les mutations. Un groupe de travail devrait être mis en place à ce sujet en 2008. Nous sommes bien sûr prêts à y participer.

De la même manière, lors de la dernière rencontre ALLIADE/AVDL, il a été dit que la question des mutations allait être une priorité en 2008 pour le groupe ALLIADE HABITAT. Est envisagée de façon pertinente, la possibilité de récupérer des grands logements en facilitant la mutation des personnes âgées en sous occupation qui souhaitent changer. Il s'agissait d'une de nos préconisations de l'an dernier.

En conclusion, nous confirmons que le groupe est toujours un moyen de socialisation intéressant et efficace. Même si il n'est pas possible à tous et toutes de participer aux rencontres à l'extérieur, par manque de disponibilité ou timidité, les comptes-rendus de ces rencontres font avancer et finissent par aboutir à une sortie du cocon des plus réservés.

Pour tous et toutes, la réunion du lundi est un moment de rencontres, c'est aussi un lieu d'échanges de point de vue (éducation des enfants, travail, santé), de savoir-faire, de tuyaux (alimentation, mobilier, vêtements, etc...).

1.1.2.7 Les interventions de formation :

En externe, il s'agit d'interventions sur les thèmes en lien avec le logement et/ou la discrimination qui sont mises en place à la demande de nos partenaires. Elles peuvent concerner des étudiants, des partenaires ou des publics spécialisés.

En 2007, plusieurs interventions ont été réalisées dont :

- « FSL : présentation du dispositif, profil des ménages et questions en lien avec l'accompagnement social » (Ecole rockfeller)
- « La crise du logement » (Ecole Eschirol)
- « La lutte contre les discriminations et le logement » (ENTPE)
- Participation à une table ronde intitulée « Les manifestations de la discrimination dans le logement » lors du colloque organisé sur ce thème par l'Acse et la Halde, le 27/11/07.

La mise à disposition d'ordinateurs :

En 2007, deux ordinateurs ont été installés dans le lieu ressources afin de les mettre à disposition des usagers avec un accès Internet et une imprimante. Les principaux bénéficiaires visés étaient les utilisateurs du centre ressources, ceux de l'atelier recherche de logement et ceux du groupe mutations. **A travers cette mise à disposition informatique, il s'agissait de pouvoir initier à l'informatique les usagers de l'AVDL.** Mis en valeur par des panneaux informant les personnes accueillies dans nos locaux de la possibilité d'avoir accès à ces ordinateurs, ils ont été utilisés de trois manières distinctes :

- Utilisation libre des personnes sollicitant nos services, que ce soit dans le cadre de leur recherche de logement ou pour toute autre démarche :

Environ 2 à 3 personnes ont utilisé hebdomadairement cette possibilité en 2007. Si la majorité des démarches effectuées ont concerné des démarches en lien avec le logement (consultation du dossier CAF, recherche de listes de logements étudiant ou d'hébergements d'urgence...), d'autres avaient un objet plus large (recherche d'emploi, consultation des comptes bancaires, rédaction d'un courrier de réclamation Gaz de France, déclaration d'impôts).

- Une découverte de l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet en accompagnant les personnes dans leur recherche de logement dans le cadre des ateliers collectifs :

Tant au sein de l'atelier recherche logement que du groupe mutation, les salariés de l'AVDL ont eu une démarche pédagogique d'accompagnement des membres du groupe pour découvrir les possibilités et les facilités liées à l'utilisation de l'outil informatique. Ils ont été largement utilisés dans le cadre de la participation du groupe mutation aux rencontres mondiales sur la démocratie participative, organisée par la région Rhône Alpes : inscriptions en ligne, recherche du programme des ateliers, plans pour se rendre aux rencontres etc.

De même, dans le cadre de l'atelier recherche logement où les ménages sont souvent plus autonomes, il s'est agi de montrer certaines fonctionnalités d'Internet et les possibilités ouvertes par cet outil dans le domaine du logement et du quotidien (aller chercher une attestation caf, demander un document administratif). Au-delà, les ménages accompagnés dans ces démarches devraient être en capacité de réitérer seuls ces démarches s'ils en avaient encore besoin.

- Une utilisation des outils informatiques avec les personnes accompagnées individuellement au titre de l'ASLL. Là encore, il s'agissait d'accompagner les personnes et de leur faire découvrir des fonctionnalités simples de l'outil informatique ou d'Internet dans le cadre de leurs démarches en lien avec le logement : calcul des droits CAF, rédaction de courriers simples...En fonction de l'autonomie des personnes et aussi de leur connaissance de l'outil informatique, il a pu s'agir d'une démarche de « première découverte » de l'ordinateur ou éventuellement (mais rarement) de simple appui pour trouver les bonnes informations sur Internet.

1.1.2.8 Le lieu ressources

Le lieu ressources a permis à l'ensemble des ménages suivis par l'association de trouver de la documentation, des informations en lien avec leur recherche de logement ou problème de discrimination. Pour les usagers en recherche de logement : une liste des bailleurs HLM et des foyers (régulièrement remise à jour), des dossiers de demande de logement, des fiches sur les droits et devoirs des locataires, des Atlas sur toute l'offre des bailleurs sociaux de l'agglomération lyonnaise etc. sont disponibles.

Un effort particulier a été fait en 2007 pour enrichir notre fond documentaire de nouveaux ouvrages ou revues en lien avec les questions du logement et de la discrimination. Ceux-ci sont consultables sur simple demande. Il a aussi permis, par le biais des sollicitations de travailleurs sociaux ou d'étudiants, de donner des renseignements et informations spécialisés tant dans le domaine du

logement que de la discrimination. **A noter l'accueil en 2007, de plusieurs étudiants en sociologie intéressés par ces questions, qui n'ont trouvé cette documentation spécialisée qu'à l'AVDL.**

1.1.2.9 La lutte contre les discriminations

Notre association avait décidé dans ce domaine de développer quatre axes de travail : se former et s'informer ; sensibiliser et informer ; mieux comprendre les phénomènes discriminatoires dans le domaine du logement ; participer à la dynamique des groupes de travail mis en place dans le domaine de la discrimination.

- Se former et s'informer :

En 2007, un module de formation, proposé par l'ISCRA Méditerranée (Institut Social et Coopératif de Recherche Appliquée), d'une durée de 2,5 jours, a été suivi par l'ensemble des salariés et la majorité des administrateurs. Intitulé « **prévenir et lutter contre les discriminations ethniques et raciales dans l'accès au logement** », il a permis de mieux comprendre les processus en œuvre dans le cadre des discriminations, les bases du cadre juridique ainsi que la nécessité de travailler aussi sur nos pratiques internes et de formaliser notre positionnement externe sur ces questions. Au-delà, **ce module de formation a permis de réactiver une vigilance permanente des salariés sur la question des discriminations et de prévoir des pistes de travail, de formation et d'action pour 2008.**

Des délais d'attente variables en fonction du « profil » des ménages ?

M. et Mme Jean et Suzanne A. sont Français, retraités de 70 et 74 ans. Ils ont un peu moins de 1500 € de ressources mensuelles et ont reçu un congé pour reprise au 30 novembre 2007.

Le couple sollicite l'AVDL le 25/04/07 et au vu des délais courts pour reloger ces personnes, un accompagnement démarre immédiatement. En mai 2007, ils s'inscrivent auprès d'un réservataire et chez les principaux bailleurs sur Villeurbanne pour un T2 ou T3.

Fin août, un T2 sur Grandclément leur est proposé. Peu de jours après, ils auront deux autres propositions de logement en direct (un T3 à Croix Luizet et un T2 aux Gratte ciel). Le ménage, face à cette pléthore de choix, optera pour le T3 qu'il intégrera en octobre 2007.

Ainsi ce couple aura eu dans un délai particulièrement court (5 mois), trois propositions et à chaque fois avec une localisation plutôt favorable... Si nous ne pouvons que nous en féliciter, force est de constater que tous les ménages (à ressources et âges équivalents) n'attendent pas aussi peu de temps- y compris en situation de congé pour vente- et qu'ils n'ont pas le loisir de « choisir » entre autant de propositions...

Par ailleurs, via le GTAD (Groupe Technique de l'Agglomération lyonnaise sur les Discriminations dans le logement), nous avons pu participer à une rencontre avec des représentants de la fondation Abbé Pierre partie prenante au projet Atecod (Agir sur les Territoires pour l'Égalité des Chances et Contre les Discriminations) mené sur des territoires spécifiques de l'Île de France et ayant un volet logement.

- Sensibiliser et informer :

En 2007, 5 numéros de **La veille documentaire et informations « Lutte contre les discriminations et logement »** ont été diffusés par mail. A la fin de l'année, le nombre de destinataires était de près de 200, principalement des professionnels du logement ou des élus. Cette veille dont le **but premier est d'informer** sur les documents ou informations importantes en lien avec les questions de discrimination et du logement, permet aussi tout simplement de **sensibiliser les destinataires** à cette question et de leur rappeler les avancées existantes en ce domaine.

Lors des rencontres que nous pouvons avoir au cours de l'année, nous avons régulièrement abordé la question de la prévention des discriminations avec les bailleurs, les élus ou les représentants institutionnels. A ce titre, nous avons rencontré le préfet à l'égalité des chances et lui avons transmis un document récapitulatif de notre position.

Quand la discrimination s'invite dans les critères d'attribution :

M. et Mme D. vivent dans un logement indécent. Grâce à notre médiation, ils sont positionnés sur un appartement très bien localisé (dans une petite résidence calme, proche du 6e arrondissement), sans que la famille n'ait été vue avant la visite de l'appartement.

Immédiatement après la visite, nous recevons un appel pour nous reprocher de ne pas avoir évoqué l'apparence vestimentaire du couple qui reflète, de manière ostensible, leurs convictions religieuses.

Nous rappelons à notre interlocuteur que cela ne relève aucunement des éléments à prendre en compte dans le cadre des attributions et que, jusqu'à preuve du contraire, cela n'empêche ni de payer régulièrement son loyer, ni de s'approprier correctement son logement.

La famille sera contactée en direct et il lui sera promis d'être positionnée sur un logement qui lui convienne parfaitement (Mme était enceinte d'un 2e enfant et l'immeuble étant sans ascenseur, le couple avait hésité à prendre cet appartement). **Le couple acceptera de refuser le logement...**

Très peu de temps après, une autre proposition sera faite à ce ménage qui, dans un 1er temps, la refusera oralement mais qui, après discussion avec nous, était prêt à prendre cet appartement. Malheureusement, son refus oral avait été pris en compte et l'appartement avait déjà été proposé à quelqu'un d'autre.

Bien que nous ayons signalé cette discrimination à la famille concernée, celle-ci n'a pas souhaité aller plus loin dans cette affaire, ni que nous le fassions pour elle... Un an après, M. et Mme D. sont en cours d'attribution de logement mais par le biais d'un dispositif spécialisé et un autre bailleur.

Cette **discrimination en lien avec le port ostentatoire de signes religieux** a été rediscutée lors de la formation avec l'ISCRA. Elle nous a rappelés notre inconfortable position d'intermédiaire du logement où, sans une certaine vigilance de notre part, nous pouvons co-produire la discrimination...

Il est difficile de savoir quelle est la fréquence de ce type de discrimination, si elle est le fait d'un individu isolé ou résulte d'une logique systémique. Néanmoins, nous serons particulièrement attentifs à l'avenir sur cette question : à ce que nous demande nos partenaires, bien sûr, mais aussi à la localisation des appartements proposés aux familles ayant un profil identique à M. et Mme D.

Plusieurs interventions auprès de publics ciblés ont été faites autour de la lutte contre les discriminations. Enfin, **nous avons acheté un certain nombre d'ouvrages ou de revues en lien avec la question des discriminations.**

- **Mieux comprendre les phénomènes discriminatoires dans le domaine du logement :**

Notre association a entamé une démarche auprès de la préfecture afin **d'obtenir l'agrément pour participer aux commissions d'attribution de logements sociaux (CAL)**. Cette participation aux CAL permettra d'être vigilant aux motifs de refus et/ou de sélection utilisés dans ces instances.

Cette question des aspects de la chaîne d'attribution des logements sociaux et de son opacité, nous a amenés à réfléchir et à **agir sur la question du non respect des règles légales du droit au logement** (pièces justificatives abusives, refus de délivrance du numéro d'enregistrement...).

Un bailleur social ne délivrait que très irrégulièrement une attestation d'enregistrement. Nous avons donc décidé de créer une petite lettre de rappel à la loi, simple, insérée dans les dossiers de demande de location de ce bailleur que nous distribuons aux ménages en recherche de logement. Depuis, aucun problème de non délivrance d'attestation ne nous a été rapporté...

Par ailleurs, des contacts avec des **professeurs et étudiants en sociologie** ont été pris. Ceux ci ont abouti à des rendez vous avec certains étudiants en sociologie dans le cadre de leur rendu de travaux (mémoires par exemple) et l'accueil d'une stagiaire en master 2 de sociologie en 2008.

- **Participer à la dynamique des groupes de travail mis en place dans le domaine de la lutte contre les discriminations :**

Nous avons régulièrement et activement participé aux réunions du **GTAD**¹ ainsi qu'aux travaux menés par ce groupe. De même, nous avons participé régulièrement aux **Commissions villeurbannaise sur les discriminations ethniques.**

¹ Groupe Technique de l'Agglomération lyonnaise sur les Discriminations dans le logement

1-2 L'Accompagnement Social Lié au Logement dans le cadre de la recherche

L'Accompagnement Social lié au Logement a été proposé aux ménages les plus en difficulté dans leur recherche de logement après une phase d'accueil collectif puis individuel et de diagnostic partagé en équipe. Depuis Janvier 2007, l'Instance Technique Territorialisée Logement du Conseil Général (ITTL) valide préalablement cet accompagnement avant qu'il ne se mette en place.

Nous continuons à faire le choix de réserver l'ASLL à des ménages ayant déjà entrepris des démarches de recherche de logement et dont la demande est bloquée, orientant les plus autonomes ou ceux en début de parcours vers notre atelier de recherche de logement, soutien ponctuel. En règle générale, les ménages, demandeurs de notre soutien, donnent suite à notre proposition d'accompagnement individuel et s'engagent volontiers dans une démarche participative qui doit leur permettre d'accéder à un logement adapté aux besoins évalués en terme de ressources et de composition familiale.

La durée de la mesure de l'ASLL est maintenant fixée à 6 mois. Une évaluation est effectuée à l'issue des 6 premiers mois d'accompagnement. La mesure peut être renouvelée. La durée maximale de l'ASLL peut aller jusqu'à 18 mois en fonction de la situation du ménage. L'ASLL requiert l'adhésion du ménage qui reste, chaque fois que cela est possible acteur de sa recherche de logement. L'accompagnement suppose des contacts réguliers et une relation de réciprocité. Les entretiens permettent de faire le point sur les moyens mis en œuvre par chacun des acteurs pour atteindre les objectifs visés en début de parcours.

En 2007, les 4 intervenants du secteur recherche ont accompagné 213 ménages. Sur ces 213 ménages accompagnés :

⇒ **95 nouveaux ménages ont bénéficié d'un accompagnement social lié au logement ;**

⇒ **118 ménages dont l'accompagnement individuel avait démarré en 2006 ont continué à être accompagnés dans leur recherche de logement en 2007.**

1.2.1 Orientation : plus d'un quart des ménages sont orientés par les MDR :

27% des ménages sont orientés principalement par les Maisons Départementales du Rhône et un peu moins de 12% par la mairie de Villeurbanne (accueil, service habitat, élus, DHSP, CCAS). 10% des ménages accompagnés en 2007 avaient déjà bénéficié d'un suivi par l'AVDL qui s'était généralement terminé par un relogement adapté aux besoins du moment. Ces personnes, satisfaites de l'accompagnement proposé font tout naturellement appel à nous pour un nouveau soutien. Lorsqu'ils sont locataires d'un organisme HLM et nous sollicitent pour obtenir une mutation, nous les orientons, sauf exception, vers le groupe mutation sans référent individuel. Par ailleurs, un tiers des ménages nous est adressé par leur entourage.

1.2.2 Le statut d'occupation : une augmentation des locataires du parc privé et des résidents en foyer

Statut d'occupation	2006	2007
Locataire du parc privé	38 %	41%
Locataire du parc public	14%	12%
Hébergé par les parents	20%	20%
Hébergé par des tiers	13%	12%
Logé en foyer ou CHRS	9%	14%
SDF	2%	1%
Propriétaire	1%	0

En 2007, sur 213 ménages, 41% des ménages sont locataires du parc privé et 15% sont résidents en foyer. Ces deux catégories sont donc en légère augmentation par rapport à l'année précédente. Le nombre d'hébergés dans la famille ou chez un tiers reste stable (autour de 30%). Les locataires du parc HLM se situent autour de 12%. Pour cette dernière catégorie, il s'agit de ménages en grand surpeuplement ou dont le taux d'effort est très élevé, ce qui explique la nécessité d'un accompagnement individuel.

La réforme de l'ASLL et la mise en place de l'ITTL sur Villeurbanne

2007 a été marquée par la réforme de l'ASLL, initiée par le Conseil Général du Rhône. Celle-ci s'est traduite par la mise en œuvre d'un nouveau cahier des charges de l'ASLL et l'octroi d'une place prépondérante à l'Instance Technique Territorialisée Logement (ITTL) dans l'examen des demandes et la décision d'attribution ou de rejet de celles-ci.

Nous n'avions pas pour habitude de travailler dans l'urgence. La réforme de l'ASLL nous rappelle que son action s'inscrit dans la durée et qu'elle n'a pas vocation à être utilisée comme un outil de gestion de situations urgentes.

La nouvelle procédure modifie cependant nos rapports aux ménages accueillis en installant un intermédiaire (le conseil général) et en allongeant sensiblement les délais de réponse et de mise en œuvre de l'accompagnement (un mois minimum).

Nous avons encore affiné notre outil de diagnostic pour être à même de transmettre à l'ITTL une fiche diagnostic complète, facilitant la prise de décision. Nous avons été amenés à apporter des compléments d'information et les décisions d'accompagnement ont du être parfois reportées. Le contrat d'accompagnement signé par les acteurs permet de formaliser les objectifs, les modalités d'accompagnement ainsi que la durée.

Cette nouvelle procédure nous demande des ajustements en permanence. Si elle présente des lourdeurs administratives, elle favorise aussi l'articulation de notre travail avec celui des travailleurs sociaux du conseil général et la précision dans nos propositions d'intervention. Nos propositions, précises et argumentées, ont été suivies la plupart du temps ce qui semble valider la pertinence de nos pratiques d'accompagnement.

La période du contrat (6 mois) nous semble cependant une durée trop courte et, compte tenu du contexte, nous permet rarement d'atteindre les objectifs sans passer par une demande de renouvellement de la mesure d'accompagnement. Son acceptation n'étant pas assurée, notre travail d'accompagnement en est insécurisé ; nous ne pouvons en effet pas garantir aux ménages un soutien jusqu'à la réalisation de leur projet.

Cette crainte est d'autant plus fondée que le nouveau cahier des charges de l'ASLL envisage la possibilité de renouveler une fois pour une nouvelle période de six mois le contrat et exceptionnellement, un troisième contrat pourra être accordé, soit un maximum de 18 mois d'accompagnement. **Si dans la majorité des situations, ce délai devrait permettre l'accompagnement des ménages dans le cadre de la recherche, nous attendons de la part du conseil général une certaine souplesse pour les situations qui nécessiteraient une poursuite d'accompagnement au-delà de 18 mois.** Surtout, ces délais ne nous paraissent pas adaptés dans le cadre de l'accompagnement des ménages en bail glissant, les durées moyennes d'accompagnement avant glissement de bail étant largement supérieures. Une réflexion devra donc être initiée afin de trouver des solutions dans le cadre de ces accompagnements spécifiques.

Concernant l'ITTL de Villeurbanne, nous avons participé mensuellement aux réunions de cette instance.

1.2.3 Les motifs de la demande : 45% des ménages accompagnés sont sans logement et 41% dans un logement inadapté

Parmi les 45% de ménages sans logement propre, 30% sont hébergés par des parents ou des tiers. Concernant les 41% de ménages dont le logement est inadapté, 27% sont en surpeuplement et 9% ont un logement trop cher.

Les ménages hébergés ou sans logement : près d'un ménage sur deux est une famille monoparentale, un tiers a des ressources liées au travail

Villeurbanne est une ville attractive où les solidarités familiales et amicales sont actives. Elles masquent de fait la réalité de la crise du logement et son inadéquation entre offre et demande. Lorsqu'il y a absence ou défaillance de cette solidarité, les ménages basculent rapidement dans l'urgence sociale en venant grossir le nombre des sans domicile fixe. Nous sommes alors amenés à rechercher une solution d'hébergement temporaire en foyer, résidence sociale, hôtel et/ou à orienter les ménages sur les dispositifs d'hébergement d'urgence du 115.

Les ménages sont hébergés dans leur famille pour 20% d'entre eux, chez des tiers pour 10% et en foyer pour 15%.

Ils ont pour 43% d'entre eux entre 30 et 40 ans, pour 28% entre 41 et 50 ans. Enfin, 10% a entre 50 et 60 ans.

48 % de ces ménages sont constitués de familles monoparentales, soit une augmentation de 14 points par rapport à 2006. 27% sont des couples avec enfants et 18% des personnes isolées soit une baisse de 6 points par rapport à l'an dernier.

Nous notons une augmentation du nombre d'hommes en instance de divorce recherchant un logement pour y accueillir leurs enfants le weekend et durant les vacances scolaires. Bien qu'ils soient en CDI et avec un niveau de ressources moyen, ils sont de plus en plus nombreux à ne pas pouvoir accéder à un logement adapté à leur composition familiale, le montant du loyer (sans aide au logement possible) constituant un taux d'effort supérieur à 30 %.

Les ressources des ménages hébergés sont issues pour 30% de l'emploi salarié (CDI, CDD, intérim). Les titulaires de CDI, soit 16%, sont en augmentation de 4 points par rapport à 2006. Le nombre de bénéficiaires du RMI, soit 33%, est en baisse de 7 points par rapport à 2006. 18% des ménages ont pour seules ressources les prestations familiales.

1.2.4 Age, nationalité et nature des ressources : les personnes en difficulté pour trouver un logement adapté ont de plus en plus des ressources liées au travail

Au niveau de la tranche d'âge, la grande majorité (62%) des ménages que nous accompagnons a entre 30 et 50 ans. 20% ont entre 20 et 30 ans (+3% par rapport à 2006) et ont déjà eu un logement. En effet, les jeunes de moins de 30 ans n'ayant jamais géré un logement, sont orientés vers notre partenaire Ailoj, spécialisé dans l'accompagnement de cette tranche d'âge. Quant au nombre de ménages de plus de 60 ans, il reste stable (9%).

Concernant **la nationalité**, 48 % des ménages sont de nationalité française, 2% sont ressortissants d'un pays de l'Union européenne et 39% des ménages sont de nationalité hors union européenne. Il est à noter que, contrairement aux années précédentes, nous avons fait le choix de comptabiliser les couples mixtes dans une catégorie spécifique : perçus par les bailleurs comme n'étant ni totalement étrangers, ni totalement Français, ils sont 24 à avoir été accompagnés cette année, soit 11% des ASLL recherche.

Enfin, **pour les ressources**, 48% sont bénéficiaires de minima sociaux dont 30% du RMI soit une baisse de 5% par rapport à 2006. **En revanche, les personnes ayant des ressources liées au travail (CDI/CDD/Intérim/Artisan) sont en augmentation : ces 4 catégories représentaient 25% de nos accompagnements en 2006, 34% en 2007. Cette année, près d'une personne sur cinq accompagnée dans sa recherche de logement était en CDI !**

Ressources	2006		2007	
	Effectifs	%	Effectifs	%
RMI	77	33,62	64	30,05
Prestations familiales	25	10,92	24	11,27
AAH/Invalidité/Reversion	15	6,55	14	6,57
CDI	39	17,03	41	19,25
CDD	9	3,93	15	7,04
Artisan	3	1,31	4	1,88
Intérim	7	3,06	13	6,1
Assedic	27	11,79	18	8,45
Formation	2	0,87	2	0,94
Indemnités journalières	3	1,31	2	0,94
Retraite	19	8,3	16	7,51
Autres	4	2,19	0	0

1.2.5 Les ruptures d'hébergement :

De plus en plus fréquemment, nous recevons des personnes hébergées par des proches ou en situation très précaire. Avant que nous ayons pu résoudre durablement leur problème, une rupture d'hébergement se produit et ces personnes se retrouvent à la rue. Le seul recours est alors le dispositif d'hébergement d'urgence. Mais il ne peut répondre à toutes les sollicitations et n'est pas adapté au profil des ménages accompagnés. C'est pourquoi, depuis plusieurs années nous avons développé des solutions alternatives qui permettent à ces personnes, à ces familles de passer par un hébergement de transition en attendant une solution plus pérenne : hôtel social, foyer d'hébergement, CHRS spécialisés...

Quelques exemples de ruptures d'hébergement :

Mme S. a 25 ans. Elle travaille à temps partiel dans une grande surface et se retrouve en situation précaire suite à sa séparation. Depuis plusieurs mois, elle et sa fille de 3 ans sont hébergées dans un studio où vivent déjà 3 personnes. Nous l'accompagnons dans sa recherche de logement mais très rapidement, ses relations avec ses amis l'hébergeant se détériorent, elle est obligée de quitter le studio. Afin d'éviter qu'elle et sa fille se retrouvent dans les dispositifs d'hébergement d'urgence, nous lui trouvons une place dans un hôtel social de mars à juillet 2007. En juillet, nous avons trouvé pour Mme S et sa fille un logement sur Villeurbanne.

M. G. est père de 3 enfants et divorcé depuis quelques années. Il travaille à temps complet dans une entreprise de BTP. Surendetté, il n'arrive plus à payer son loyer. Lorsqu'il nous sollicite, l'expulsion par son bailleur est proche. Nous l'aidons dans sa procédure et la recherche d'un logement moins cher. Malheureusement, sous la pression des huissiers, M. G. rend les clés de son logement avant que nous ayons trouvé une solution durable pour lui. Depuis, il dort tous les soirs dans sa voiture... Nous lui permettons d'être pris en charge en hôtel social. Deux semaines plus tard, grâce à notre intervention, il pourra louer une chambre en foyer d'hébergement. Nous continuons à l'accompagner dans sa recherche de logement, afin qu'il puisse accueillir décemment ses enfants.

1.2.6 Notre partenariat avec les bailleurs :

Nous travaillons avec les principaux bailleurs disposant de logements sur la commune : **OPAC de Villeurbanne, Alliade, OPAC du Rhône et SVU.**

Nous informons notre public de leur existence et spécificités et orientons les ménages pour le dépôt et le renouvellement de leurs demandes de logement. Ceux-ci rencontrent parfois des difficultés au début du parcours, au moment de leur inscription comme demandeurs de logement. Il arrive que des dossiers, courriers, pièces justificatives n'arrivent pas à destination. Il faut alors recommencer et faire face au sentiment de découragement... Nous invitons les ménages à rester mobilisés sur leur recherche quelles que soient les difficultés rencontrées.

En cours d'accompagnement, nous sommes parfois amenés à solliciter les agents de gestion locative et/ou travailleurs sociaux des bailleurs sur des demandes particulières ou dont l'ancienneté nous étonne. L'objectif est à ce moment là la mise en lien du ménage et du bailleur avec la perspective d'une proposition de logement en direct.

Lorsque la proposition de logement est effective, nous favorisons la mise en lien et nous situons comme intermédiaire facilitant les contacts, prises de rendez-vous et démarches liées à l'accès au logement.

En cas de litige, nous pouvons jouer un rôle de médiation généralement reconnu et apprécié des usagers et des bailleurs.

Par exemple, en 2007, grâce à **un partenariat privilégié avec Alliade**, bailleur qui se restructurait et avec lequel il était parfois difficile de communiquer, nous avons pu organiser deux rencontres. Elles ont été l'occasion de présenter nos modes de fonctionnement respectifs ainsi que nos priorités et d'envisager un travail sur des outils communs de repérage de demandes urgentes ou anciennes. Nous souhaitons poursuivre cette démarche et l'engager avec d'autres partenaires.

1.2.7 Les relogements : 214 ménages accompagnés, 98 relogés

Sur les 214 ménages accompagnés, 98 (46%) ont trouvé une solution de logement dans le courant de l'année 2007 et 76 ménages (36%) étaient toujours en cours d'accompagnement. Pour 40 ménages (18%), l'accompagnement s'est arrêté avant l'entrée en logement : 22 n'ont pas repris contact après relance écrite et pour les 18 autres les motifs s'avèrent multiples : refus de renouvellement de l'accompagnement par le conseil général, départ du département, refus de logement que nous considérons comme totalement adapté à la situation du ménage... Il est à noter que même si l'objectif final n'a pas été atteint (l'entrée dans le logement), ces accompagnements ont permis aux ménages d'évoluer et d'avancer dans leur problématique.

Concernant la durée moyenne d'accompagnement, celle-ci est en hausse, puisqu'en 2007, elle a atteint 10 mois et demi en moyenne. Derrière cette moyenne, il y a bien sûr de gros écarts : le relogement le plus rapide aura été fait en un mois, le plus long aura nécessité 39 mois d'accompagnement.

A propos des ménages relogés, 89 d'entre eux, soit **91% ont été relogés dans le parc public. Parmi eux, 59 soit 66% ont été relogés par le Service Inter Administratif du Logement**, principal réservataire de logements HLM. Un ménage a bénéficié d'une réservation Courly et 5 seulement de logements réservés par les organismes collecteurs du 1^{er} logement. 24 ménages, soit 27 % du nombre de relogés dans le parc public, ont bénéficié d'un accès direct auprès d'organismes HLM. L'OPAC de Villeurbanne et Alliade, les 2 plus gros bailleurs du secteur, ont respectivement relogé en accès direct 8 et 7 ménages.

En 2008, la mise en oeuvre du droit au logement opposable et la réaffectation d'une partie des réservations préfectorales à son fonctionnement risquent d'impacter fortement nos modalités de travail avec le SIAL, principal partenaire en nombre de logements proposés.

Sur les 9 ménages relogés dans le parc privé, 4 ont trouvé une solution en foyer ou résidence sociale, un ménage a été hébergé dans un hôtel social. **Seulement 4 ménages ont accédé au logement autonome auprès d'un propriétaire ou d'une régie privée, les loyers pratiqués étant souvent inaccessibles au public que nous accompagnons.**

Les ménages relogés étaient pour 38% d'entre eux hébergés par des parents, des tiers ou résidents en foyer. 10% d'entre eux étaient concernés par un congé pour vente ou reprise de la part de leur propriétaire.

54 % des ménages relogés étaient bénéficiaires de minima sociaux au moment de leur relogement dont 35% du RMI. 20% étaient titulaires d'un CDI, soit une augmentation de 4% par rapport à 2006.

La nationalité des ménages relogés est française pour 50% d'entre eux. Concernant la composition familiale : 43 % des ménages relogés sont des familles monoparentales, 29% des couples avec enfants, 14% des personnes isolées et 9% des couples sans enfants.

Le partenariat : mutualiser nos moyens pour mieux prendre en compte les spécificités des ménages accompagnés

Notre volonté est de développer le partenariat chaque fois que cela est possible. Le contexte de crise et la pénurie de logements nous amènent encore plus à mutualiser nos moyens pour mieux prendre en compte la spécificité des situations des ménages que nous rencontrons. La mobilisation de plusieurs partenaires pour affiner un diagnostic ou rechercher des solutions appropriées nous permet de proposer des parcours logement qui ne se seraient pas imposés d'emblée.

De l'ANAEM à Forum Réfugiés : Madame I. nous est adressée par une assistante sociale de l'ANAEM. Elle vit en France depuis 2002. Réfugiée, elle a 4 enfants restés au pays. Elle a engagé une procédure de réunification familiale en 2004 qui aboutit en 2007. Lorsque ses enfants arrivent en France, Madame dispose du RMI pour elle seule et loue une chambre en foyer ADOMA. **En sollicitant l'AVDL, elle espère trouver un grand logement le plus rapidement possible...** Un problème d'état civil compromet l'ouverture des droits aux prestations familiales et à l'aide au logement. Au-delà du contexte de crise et de ses délais d'attente, nous ne pouvons donc pas imaginer de relogement immédiat. Nous accompagnons Madame I. dans sa recherche de solution et mobilisons tous nos partenaires. Au bout de 4 mois de démarches, Madame I. et ses 4 enfants sont accueillis au Centre Provisoire d'Hébergement de Lyon 8ème, géré par l'association Forum réfugiés. Ils y séjourneront quelques mois puis feront l'objet d'une proposition de logement autonome sur Villeurbanne.

D'ADOMA à ARALIS : Monsieur B. est en France depuis 2000. Jusqu'en 2005, il vit maritalement avec sa conjointe. Ils se séparent en 2005 et M. B. loue alors une chambre en foyer ADOMA. Il l'occupe un mois et est ensuite hospitalisé pour dépression et est en arrêt maladie. Dès lors, il ne gère plus sa chambre et se retrouve en dette de loyer. Il quitte sa chambre en foyer pour se faire héberger dans le garage de son ex épouse. **Il prend contact avec l'AVDL espérant trouver un logement accessible compte tenu de sa baisse de revenus.** M. B ne mesure pas que sa dette de loyer le mettra en difficulté. Nous sollicitons ARALIS qui accepte de louer une chambre à Monsieur B., sous réserve de notre engagement à l'accompagner dans la gestion de son loyer et dans ses démarches de recherche de logement. **8 mois plus tard, Monsieur B. accède au logement autonome ; il peut de nouveau recevoir son enfant à son domicile et envisage de reprendre le travail à mi temps.**

1.2.7 Les principaux dispositifs spécifiques utilisés :

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

- **La Commission de médiation numéro unique :**

Que l'accompagnement soit individuel ou collectif, nous informons de l'existence de cette commission et aidons les ménages, dès lors qu'un délai d'attente anormalement long est constaté, à la saisir.

Au nom du Collectif Associatif Logement Rhône, nous avons siégé régulièrement et activement en 2007 à cette commission. Début janvier 2008, avec la mise en œuvre de la loi DALO, une nouvelle commission de médiation s'est mise en place. Le public concerné par sa saisine est élargi, les modalités de saisine redéfinies et le rôle de la commission renforcé. **Avec le droit au logement opposable, l'Etat a désormais une obligation de résultat.**

L'AVDL, appuyée par le Collectif Associatif Logement Rhône, a été nommée membre titulaire de cette nouvelle commission sur un des deux postes réservés aux associations d'insertion par le logement.

- **La Commission des demandes prioritaires de Villeurbanne (ou CDPV):**

Sous la responsabilité de la municipalité, son objectif est de traiter en partenariat des demandes de logements complexes ou qui tardent à trouver une solution dans un parcours de « droit commun ». Le rôle de la commission est d'analyser les situations les plus 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 bailleur et les réservataires présents s'engagent à consulter cette liste en cas de dédit. **C'est encore une fois le bailleur 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 composée des services municipaux, des réservataires concernés, du Conseil général ainsi que des associations oeuvrant 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.

La politique de construction de logements sociaux en « diffus » peut expliquer que de moins en moins de CLOA soit organisée : une seule CLOA s'est réunie en octobre 2007 pour étudier le peuplement d'un immeuble de l'OPAC de Villeurbanne de 20 logements, qui devait être livré au 1^{er} trimestre. Selon nos dernières informations, le chantier ayant pris du retard, la livraison devrait être repoussée de plusieurs semaines voire plusieurs mois...

2 L'accès au logement et les « droits et devoirs des locataires »

Outre le soutien par rapport aux démarches, l'AVDL effectue 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 de locataires ; nous essayons ainsi de favoriser une bonne appropriation du logement.

Cette « formation » 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 aux moments les plus opportuns.

Dans le lieu ressources, les personnes peuvent trouver des informations sur la recherche de logement, mais également les renseignements nécessaires pour faciliter leur accès au logement et des fiches sur les droits et devoirs des locataires.

Pour certains ménages accompagnés dans la recherche, il arrive qu'au moment de la proposition puis de l'attribution du logement, nous jugions nécessaire la continuation de l'accompagnement dans le cadre de l'accès. Il est en général conduit par le référent social qui a amené la famille à rentrer dans le logement.

Il est motivé principalement par :

- Le fait que la famille n'ait jamais eu de logement à elle
- Des situations d'hébergements successifs avec perte de repères par rapport à la gestion d'un logement au quotidien
- Une méconnaissance des formalités au moment de l'accès pour des personnes arrivant de l'étranger (état des lieux, assurances, ouverture de compteurs de fluide...)
- Des dysfonctionnements au niveau du budget, repérés par l'intervenant social au moment de l'ASLL recherche ou évoqués par la famille (dette de loyer antérieure, problème au niveau de la consommation des fluides...)
- Une fragilité psychologique du ménage
- Une demande de la Commission d'Attribution des Logements du bailleur.

Cet accompagnement consiste en :

- Une orientation vers les courtiers d'assurance moins chers
- Un lien avec l'ACAL, le bailleur pour la signature du bail et l'état des lieux,
- Le remplissage du dossier CAF
- L'aide à l'installation ; remise des listes de marchands d'électroménager et de mobilier pas cher (occasion ou insertion); sollicitation d'EMMAÛS.
- L'aide au déménagement par sollicitation de DEMAILOJ
- L'ouverture des compteurs de fluide ; mise en place des prélèvements automatiques, travail sur la consommation
- La vérification des ouvertures des droits à l'APL
- La visite à domicile après l'installation
- La vérification que la famille s'approprie le logement et s'adapte bien dans le quartier
- Eventuellement un passage du relais avec la MDR

Cette forme d'accompagnement dure de 2 à 6 mois selon les situations et se valide également au sein de l'ITTL.

Un constat partagé par tous les intervenants sociaux : le temps entre la proposition et l'entrée effective dans le logement a tendance à augmenter. Il est même arrivé qu'il atteigne 6 mois ! Les causes d'augmentation du délai proposition- accession vont du report de la date de départ par le précédent locataire à la perte successive des dossiers déposés par le bailleur, en passant par des demandes de précision sur la famille quelquefois abusives.

Cet allongement du délai perturbe les ménages au moment de l'accès, ménages qui sont souvent déjà très angoissés devant le nombre des démarches à mettre en phase. Démarches que tout un chacun est amené à faire en cas de déménagement mais qui tracassent la population accompagnée, souvent fragile et peu habituée à cela.

Mme A : quatre mois pour entrer dans le logement

Mme A. est salariée, en chambre ALT ARALIS, à la recherche d'un T1. Elle se voit proposer par le SIAL un logement qui lui convient le 2 juillet. Elle a déposé une demande auprès du bailleur concerné le 26 juin.

Malheureusement, celui-ci ne retrouve pas le dossier et lui demande d'en reconstituer un autre. Ce qu'elle fait fin juillet. **Début septembre, sans nouvelles, nous contactons le bailleur qui n'a toujours pas trouvé le dossier et redemande à la famille la constitution d'un 3ème dossier.**

A chaque fois, Mme A. a dû solliciter son bailleur et son employeur pour des justificatifs personnalisés. Finalement son dossier est passé en commission, commission qui a demandé un ASLL accès. Après discussion, l'accompagnement se fera par le bailleur et financé dans ce cadre. Mme A a finalement signé son bail le 26 octobre. Le bailleur est resté presque 4 mois sans loyer.

Rien ne se perd : Mme A. a depuis reçu du bailleur des avis d'inscription de ses deux dossiers précédemment déposés !!!

Ce travail à l'accès s'accompagne parfois d'une sollicitation du projet **Coup d'neuf** car nous constatons que certains logements, y compris dans le parc public, sont dans un état qui ne permet pas une bonne appropriation ; d'où la nécessité d'aider les personnes à réaliser peintures et tapisseries afin de favoriser l'appropriation du logement. **En 2007, un bénévole a mis ses services à disposition permettant au projet coup d'neuf de se poursuivre.**

Enfin, le « **café relogés** » permet d'inviter les ménages relogés pour un temps de convivialité (les gens apportent toujours des gâteaux, une boisson, manière pour eux de remercier l'association pour son aide). C'est aussi l'occasion d'échanger sur leur nouveau logement, leur quartier et de rester ainsi à l'écoute de questions ou problèmes éventuels (voir Centre ressources).

En 2007, dans le cadre de ces cafés relogés, il a été fait un travail sur la bonne appropriation du logement et la prévention des expulsions. Une remise d'un dossier à chaque participant sur les droits et devoirs des locataires suivie d'une discussion ouverte sur ces questions ont permis d'échanger autour de ces questions et d'introduire un axe de prévention des difficultés à venir avec les bailleurs concernant l'entretien des logements ou le risque d'impayés.

⇒ **En 2007, 2 cafés relogés ont rassemblé 45 personnes.**

Afin de mieux comprendre comment les ménages sont sélectionnés dans le cadre des commissions d'attribution de logement (CAL) du parc social, **notre association a fait une demande auprès du préfet afin d'être agréé pour participer aux CAL.**

Par ailleurs, 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**.

3 Prévention des expulsions et maintien dans les lieux

3.1 La médiation propriétaires / locataires, le règlement des litiges, la lutte contre l'insalubrité et le logement indécents

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

L'objectif premier de cette mission est d'intervenir dans le cadre des relations entre locataires et bailleurs afin de prévenir l'aggravation d'un litige ou de proposer des solutions : tout ce qui relève des liens contractuels, que le locataire occupe un logement du parc privé ou du parc public.

Le second objectif est d'être lieu ressource et d'informations pour les locataires, les propriétaires et tout acteurs et intervenant du logement ayant des questions d'ordre juridique.

Le 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, huissiers, régies ; régularisation de charges, montant du loyer, etc.
- Lutte contre le logement indécents :
 - Définition d'outils d'intervention ;
 - Visite de logements ;
 - Interpellation des services compétents : DHSP, CAFAL, DDE, etc. ;
 - Aide à la constitution de dossier de défense pour une médiation ou une procédure.

3.1.2 Les grandes tendances statistiques 2007

3.1.2.1 Nombre de demandeurs :

Entre 200 et 250 personnes ont fait l'objet d'une information ou d'un conseil. Des travailleurs sociaux, des partenaires associatifs ou institutionnels nous contactent également pour des conseils.

90 personnes ont nécessité l'ouverture d'un dossier et ont fait l'objet d'un suivi, soit un nombre légèrement inférieur à l'exercice 2006 (97 personnes).

3.1.2.2 Orientation : Un lien plus fort avec la DHSP² et un bouche à oreille favorable :

Orientation	2006	2007
Ménage	37%	36 %
MDR / CCAS	33%	21 %
Interne AVDL	15%	14 %
DHSP	12 %	22 %
Autres	3%	7%

Sur 2007, les orientations par la DHSP ont connu une très forte augmentation (+10 %) tandis que celles faites par les assistantes sociales du conseil général et du CCAS ont diminué de 12 %. Les orientations spontanées sont cette année majoritaires.

² DHSP : Direction de l'Hygiène et de la Santé Publique, le service d'hygiène de la mairie de Villeurbanne

3.1.2.3 Statuts d'occupation : 79 % de locataires du parc privé

Statuts d'occupation	2006	2007
Locataires parc privé	77 %	79 %
Locataires parc social	23 %	21 %

La répartition parc privé / parc public se maintient avec une nette majorité pour le privé. Dans ce cadre là, plus d'un logement privé indécents sur deux (62%) est géré par un administrateur de biens soit une augmentation de 8% par rapport à 2006 (54%).

3.1.2.4 Un motif encore et toujours majoritaire : l'indécence qui est en progression

Motifs	2006	2007
Indécence du logement	54,4%	64 %
Charges locatives	13,4%	13 %
Article 6 ³	12%	13 %
Autres	20,2%	10%

Dans 18 % des situations nous avons plusieurs motifs (-7%) dont pour 15 %, 2 problèmes. Nous retrouvons les mêmes bailleurs pour 11 % des dossiers contre 12 en 2006.

L'indécence représente près de 64 % des motifs de litiges. Pour la 3^{ème} année consécutive, c'est le motif majoritaire.

Nous avons recensé cette année 74 logements indécents contre 98 en 2006. 14 % des suivis l'ont été dans le cadre de notre permanence « *prévention des expulsions locatives* » (diminution de 6 %), 16 % dans le cadre de la recherche de logement en lien avec la mission litiges et 70% dans le cadre des litiges.

Dans 98 % des situations d'indécence, il s'agit de logements relevant des dispositions de la loi du 6 juillet 1989.

Le parc privé représente 83 % des situations d'indécence. Il s'agit donc de l'essentiel des situations repérées. Néanmoins, 17 % des logements indécents, soit près de 1 sur 5, appartiennent à un bailleur public. 7 ménages accompagnés dans le cadre de l'indécence dépendaient du même bailleur social.

13 % des bailleurs⁴ concernés géraient au minimum 2 logements indécents. Enfin, 76 % des dossiers ont un suivi conjoint avec la DHSP, ce qui démontre notre travail étroit et partenarial avec ce service.

3.1.3 2007 : Une année de transition

L'exercice 2007 se caractérise par :

- Une diminution du nombre de suivis ;
- Une recherche de financement pour la création d'outils et une étude sur l'indécence dans le parc HLM.
- Des carences du droit commun et des dispositifs d'exceptions liés à l'indécence.

3.1.3.1 Une diminution du nombre de personnes accompagnées

Le nombre de personnes accompagnées individuellement est en diminution pour les litiges et l'indécence. Cette baisse pourrait être un signal positif si elle avait pour origine une baisse réelle des litiges entre locataires et propriétaires ou une réelle diminution du parc indécents⁵. Elle est surtout la

³ Non-respect des obligations du bailleur définis par l'article 6 de la loi de juillet 1989.

⁴ Privés et publics

⁵ Notre action dans ce domaine depuis de nombreuses années, ainsi que les dispositifs existants (Programme d'Intérêt général « immeubles sensibles », Mous « *insalubrité indécence* », Mous « *meublé* ») ont diminué le nombre de logements indécents, ainsi que la démolition d'immeubles vétustes dans le cadre d'opérations immobilières.

conséquence d'une réduction du temps imparti à cette mission : **l'année 2007 ayant vu une hausse très sensible des accompagnements dans le cadre de la prévention des expulsions, cela a diminué de fait le temps pouvant être consacré aux questions des litiges entre locataires et propriétaires ainsi que de l'indécence.** Nous avons donc fait le choix de suivre moins de dossiers mais de les accompagner réellement plutôt que de maintenir un volume d'activité équivalent où nous n'aurions fait que survoler chacun des dossiers. Ainsi nous avons restreint le nombre de visites de logements : nous aurions pu visiter les logements de toutes les personnes qui nous ont contacté mais nous n'aurions jamais pu assurer le travail qui en découle : compte rendu de visites, interpellations des bailleurs, etc. D'autant plus qu'une visite nécessite plus de temps qu'un rendez-vous dans nos locaux.

Néanmoins, de part la demande importante des usagers et des partenaires, nous avons souhaité privilégier les accompagnements concernant l'indécence. C'est pourquoi sur l'ensemble des suivis, la proportion des personnes accompagnées dans le cadre de l'indécence a augmenté de 10 %.

3.1.3.2 Un travail sur la création d'outils et une étude sur le parc HLM indécents.

Au fil des ans, nous avons acquis un savoir faire et une connaissance des problématiques que nous nous devons de partager tout en améliorant les outils d'information mis à la disposition des locataires et des bailleurs. Ainsi depuis le second semestre 2007, nous travaillons à la création de plaquettes d'information portant sur les modifications apportées par la loi pour l'Engagement National pour le Logement⁶ et réalisons une étude portant sur les logements indécents dans le parc social.

⇒ Des plaquettes d'informations sur les modifications apportées par la loi ENL

Dans notre précédent rapport d'activité, nous abordions les modifications apportées par la loi ENL dans le cadre des relations entre les bailleurs et leurs locataires⁷ et notamment dans les domaines suivants : clauses réputées non écrites, motif illégal de refus de la caution et modifications de la liste des charges récupérables. Nous constatons que les pratiques de certains professionnels de l'immobilier n'avaient pas été modifiées au regard de l'évolution de la législation. En 2007, le constat est identique. Ainsi au cours de l'année, la facturation des frais de relances fut un acte de « bravoure » partagé par de nombreuses régies mais aussi par un organisme social. Pour un usager, le total cumulé avoisinait les 370€. Il en est de même des frais de procédure⁸ d'environ 170 € qui peuvent être facturés pour la mise au contentieux d'un dossier.

Enfin, les charges locatives représentent le second motif de litiges (10 %) ⁹. Elles concernent essentiellement d'importantes régularisations de consommation d'eau (voire d'erreurs de relevé de compteurs), d'imputation de charges non récupérables (la location de bac roulant, un grand classique !), de prestations non réalisées comme l'entretien des parties communes ou des rappels de régularisations de charges sur 2 ou 3 ans.

Afin de rappeler à chacun la loi et de permettre au locataire d'obtenir rapidement une information, nous avons travaillé au cours du second semestre 2007 à la création de plaquettes d'information sur les clauses réputées non écrites¹⁰ et les charges locatives. Elles rappelleront dans des termes simples la législation en vigueur, ce qui est autorisé et ce qui est interdit. Elles comporteront également des exemples qui illustreront les différents items. Elles seront remises aux usagers qui nous contacteront, ainsi qu'aux bailleurs qui contreviennent à la loi ou tout simplement souhaitent s'informer¹¹.

⁶ Loi n°2006-812 du 13 juillet 2006, dite loi ENL.

⁷ Voir rapport d'activité 2006, médiation propriétaire – locataire, 3.3 – La loi ENL.

⁸ Frais interne à certains administrateurs de bien.

⁹ Beaucoup d'orientation de personnes ayant ce type de problème ont été faites par la DHSP : lors de visites de logements, les occupants leur ont fait part de difficultés liés aux charges locatives alors que l'immeuble n'est pas entretenu.

¹⁰ Pour ce sujet, il y aura 2 types de plaquettes : une simplifiée qui sera remise aux locataires et une seconde plus détaillée à destination des propriétaires et des administrateurs de biens.

¹¹ Elles seront également téléchargeable sur notre site Internet : www.avdl.fr.

⇒ Un travail sur le parc HLM indécents

En partant du constat formulé dans notre précédent rapport d'activité, nous avons souhaité travailler sur la réalisation d'une étude sur l'indécence dans le parc HLM. En 2007, nous avons donc commencé à étudier de plus près ce parc public occulté afin de pouvoir en 2008 envisager un travail auprès des bailleurs afin que ce parc social indécents soit résorbé. Rappelons que le parc public indécents est en dehors de tout dispositif existant qui permettrait un financement de l'ANAH pour la réalisation de travaux : ce type d'aide ne peut être alloué à un bailleur social puisque ses logements sont déjà conventionnés.

Comme nous l'indiquions pour 2006, « *des bailleurs sociaux possèdent un ou plusieurs parcs vieillissants ou mal entretenus qui régulièrement soulèvent la vindicte des locataires¹²* ». Nous pouvons ajouter que **l'indécence est également présente dans des immeubles récents** : présence d'humidité liée à un mauvais fonctionnement des ventilations mécanique, dysfonctionnement du chauffage par le sol, etc. Ainsi, concernant un problème d'humidité, le bailleur estimait que les locataires étaient responsables, ceux-ci n'aérant pas assez l'appartement. Nous lui avons fait part de notre étonnement car le locataire étant entré dans le logement depuis seulement 1 mois, il paraissait difficile que l'humidité soit apparue aussi rapidement. Après échanges avec le bailleur, il s'est avéré que l'origine du problème était liée à un mauvais réglage de la ventilation mécanique...

2007 s'est caractérisée également par une prolifération importante de rongeurs dont des rats dans certains immeubles et quartiers, proches du canal de Jonage. Cette invasion pourrait être en lien avec les changements climatiques : hiver chaud et été tempéré permettent une reproduction ininterrompue de ces nuisibles. Les pluies importantes les obligent également à quitter les bords des cours d'eau.

3.1.3.3 Logements indécents : des carences tout azimut

Avec un taux de 64%, l'indécence est, et reste le premier motif de litige et ce n'est pas un hasard. L'indécence, et in extenso la lutte contre l'habitat « *indigne* » fait l'objet de toutes les attentions des politiques nationales et locales. Elle a également eu un éclairage particulier de la presse suite à différents incendies sur Paris. **Cette reconnaissance publique a désinhibé les occupants de ces logements qui aujourd'hui n'hésitent plus à dire qu'ils vivent dans un logement indécents.**

Entre le dire et le faire reconnaître, il existe cependant un écart dans lequel notre accompagnement à toute sa place. En effet, notre mission permet de relever des indices d'indécences dans les logements ; de construire une stratégie de défense et de revendication, de rassurer l'occupant, d'avoir un rôle de médiation avec les bailleurs, les pouvoirs publics ...

Les différents dispositifs mis en place comme le Programme d'Intérêt Général (PIG) « *Immeubles sensibles* », les Maîtrises d'Oeuvre Urbaine et Sociale (MOUS) « *insalubrité, indécence et plomb* » et « *meublés* » ont également eu leur impact sur la lutte contre l'habitat indigne et signent la volonté manifeste des pouvoirs publics de leur engagement dans cette lutte. Néanmoins, nous notons quelques carences tant au niveau des dispositifs mis en place que dans les politiques plus générales d'interventions.

⇒ Un manque d'information concernant les dispositifs spécifiques existants

De notre point de vue, extérieur à la mise en œuvre des trois dispositifs précités, il semble y avoir un manque d'information. Il est par exemple difficile d'obtenir les mises à jour des adresses actives¹³ et nous sommes régulièrement sollicités par des partenaires en recherche d'informations sur ces dispositifs spécifiques.

¹² In rapport d'activité 2006

¹³ Ainsi, il nous a fallu 2 mois pour obtenir la mise à jour de la liste des adresses actives du PIG « *immeubles sensibles* ».

Par ailleurs, des occupants d'immeubles concernés par ces dispositifs spécifiques ne semblent pas être informés de leur existence et de la possibilité d'être accompagné dans ce cadre, certains l'apprenant par notre association.

Enfin, exception faite de la mairie de Villeurbanne via la DHSP, il est difficile d'obtenir une quelconque information en sollicitant directement les autres mandataires de ces trois dispositifs : Grand Lyon, DDASS, DDE.

Cette carence d'information est chronophage et crée une source supplémentaire de désagréments aux locataires. A terme, elle pourrait nuire à l'image renvoyée par le fonctionnement de ces dispositifs. Pourtant, ces problèmes de communications ne sont pas insurmontables : ainsi dans le cadre d'une MOUS relogement d'occupants d'un hôtel meublé qui faisait l'actualité depuis de nombreuses années, le prestataire transmet une information régulière à l'ensemble des acteurs de la commune sur l'avancée des relogements et sur les problèmes rencontrés.

⇒ **Une carence du droit commun : l'absence juridique de liens unissant un administrateur de bien et le locataire**

Au-delà des dispositifs d'exception comme les PIG ou MOUS, le droit commun est celui qui s'applique par défaut. Le droit commun comporte également des modalités d'exception comme les arrêtés d'insalubrité, de péril... La loi 89-462 du 6 juillet dans son article 6¹⁴, le code de la construction et de l'habitation et le règlement départemental d'hygiène définissent les relations entre bailleurs et locataires de manière assez claire. **Par contre il existe un vide juridique dans les relations entre administrateurs de biens¹⁵ et locataires.** Ce professionnel de l'immobilier accomplit les actes administratifs de la vie courante d'une location : signature du contrat de bail, adresse les avis d'échéance du loyer, encaisse les loyers, régularise les charges locataires, etc. Pourtant, **il n'existe aucune responsabilité civile entre le mandataire, l'administrateur de bien et le locataire alors qu'il est le seul interlocuteur de l'occupant du logement¹⁶.** Naturellement, lorsque le locataire rencontre un problème, il contacte son régisseur, charge à ce dernier d'en informer le propriétaire. Nous même, dans le cadre d'un litige et de l'indécence en particulier, négocions avec cet intermédiaire, ce dernier apportant les réponses au nom du propriétaire.

Néanmoins, **sur le plan pénal** et dans le cadre de l'indécence uniquement, la responsabilité du propriétaire mais aussi de l'administrateur, pourra être retenue pour : délit de mise en danger d'autrui, délit d'abstention de porter secours ou encore infraction d'hébergement incompatible avec la dignité humaine. La peine encourue est de 1 à 3 ans d'emprisonnement et de 15 000 à 75 000€ d'amende.

Nous constatons que dans leur grande majorité, les administrateurs de biens assurent une gestion en « *bon père de famille* » : en cas de refus du propriétaire de réaliser des travaux urgents ou de mauvaise foi de ce dernier, ils rendent leur mandat.

En revanche, une minorité, peut être caractérisée de marchands de sommeil par procuration : ils apparaissent dans de nombreux dossiers¹⁷ et quand nous les interpellons, leurs réponses sont vagues. Ils n'hésitent pas à mettre en accusation le locataire et adressent parfois un congé à ceux qui essayent de faire valoir leur droit à un logement aux normes. **Dans les situations les plus critiques, le logement est même reloué en l'état au départ du locataire.**

Nous avons également travaillé au **relogement d'occupants d'un meublé** qui était laissé à l'abandon par son gestionnaire¹⁸. Pendant 3 mois, cette adresse fut l'objet d'une vacance d'accompagnement : les différents occupants ont contacté notre association, la MDR, le CCAS, etc. Dès qu'il fut convenu que

¹⁴ Loi qui régit les habitations louées non meublées. L'article 6 concerne les obligations du bailleur.

¹⁵ L'administrateur de bien (communément appelé régie) assure la gestion du bien en lieu et place du propriétaire de ce bien (le mandant).

¹⁶ L'administrateur de biens est lié par un contrat (le mandat de gestion) avec le propriétaire du bien et non avec le locataire. Ce dernier est lié contractuellement (le contrat de bail) avec le propriétaire bien qu'en général, ils ne se soient jamais rencontrés.

¹⁷ Pour 11% des dossiers nous avons les mêmes régisseurs.

¹⁸ Ce propriétaire n'assurait plus d'entretien du meublé depuis de nombreuses années. Sur les derniers temps, il ne le gérait plus du tout, en raison de la présence de nombreux squatteurs.

cette adresse n'était inscrite dans aucun dispositif, nous avons assuré l'accompagnement des occupants. Pour ce faire nous avons dû recenser la population de cet immeuble, en lien avec le propriétaire du fond de commerce, qui lui-même n'était plus sûr du nombre réel de locataires en place...

Le recensement effectué, nous nous sommes aperçu que les occupants restants n'avaient effectué aucune démarche de relogement. Nous sommes donc intervenus auprès du propriétaire ainsi qu'auprès de certaines associations ayant auparavant suivi des occupants de ce meublé pour que des relais soient faits au moment de la fermeture du meublé. Deux personnes ont par ailleurs pu être relogées en urgence dans des foyers Adoma et Aralis.

La régie C., une régie coutumière de la location de logements indécents :

Le logement de la **famille F.** est situé sous les toits. Il est dépourvu de moyens de ventilation, de moyen de chauffage, l'installation électrique est vétuste et l'isolation du toit assurée par des plaques d'amiante.... En réponse à notre courrier qui soulevait l'indécence du logement, le régisseur a considéré que « *de toute façon* » le locataire devait être tenu pour « *responsable de l'humidité persistante constatée dans le logement* ». Peu de temps après, le régisseur adressait un congé « *compte tenu de la réhabilitation totale de l'immeuble (toiture, réseau gaz et électrique, etc.)* »...

Mlle H. est une jeune femme enceinte qui loue un studio. Son logement est très humide, il est dépourvu de chauffage et l'installation électrique est dangereuse. Le propriétaire, qui gère un commerce au rez de chaussée, demande chaque mois à ses 2 locataires de lui régler de la main à la main les factures d'électricité et d'eau, bien évidemment sans présentation de justificatifs. Mlle H refuse. Pour la contraindre, le propriétaire suspend la fourniture en eau du logement et fait résilier le contrat d'abonnement en électricité¹⁹. Cette situation a perduré pendant 1 mois. Pendant cette période nous sommes intervenus ainsi que la DHSP.

Devant l'urgence de la situation et la dégradation de son état de santé, Mlle H. n'a d'autre choix que de dormir à l'hôtel tout en continuant à régler son loyer. Pourtant un arrêté de mise en demeure d'exécuter des travaux avait été rendu. N'ayant aucune réaction du propriétaire, l'arrêté semblant sans suite²⁰, et après avoir été hospitalisée en urgence un week-end pour des motifs directement en lien avec l'état du logement, la locataire a pris l'initiative de prendre à son nom le compteur des parties commune.

Il nous semble anormal que ce soit la locataire qui, au final, ait suppléé à la défaillance du propriétaire ainsi qu'à la non exécution de l'arrêté. Elle s'est mise dans une situation délicate au regard de la loi : le compteur d'électricité concerne son appartement, celui du voisin mais également les parties communes. De plus, la non application de l'arrêté²¹ risque de conforter le régisseur dans ses pratiques locatives douteuses puisqu'au final il est resté lettre morte.

Le propriétaire a décidé de vendre son immeuble afin de se dédouaner du problème et échapper à des poursuites judiciaires, ainsi qu'à un arrêté d'insalubrité qui est en cours de préparation. **Nous aidons cette personne à se reloger et l'accompagnons pour une action en justice.** De plus, et comme nous l'avions déjà constaté dans le cadre de la mission expulsion, un régisseur ne peut faire l'objet de poursuite de la part d'un locataire²². Tout au mieux son indélicatesse sera mentionnée dans le jugement sans autre forme de procès.

De part sa profession et contrairement à un bailleur privé qui loue en direct son logement, l'administrateur de bien a une connaissance précise de ses obligations ainsi que celles des propriétaires au regard de la loi. **Il serait souhaitable que la loi soit adaptée afin qu'en cas de manquement grave d'un régisseur pouvant mettre en danger la santé d'un occupant d'un logement, ce dernier puisse l'assigner au tribunal.**

Conclusion

A la fin de l'exercice, **pour 59 % des dossiers le problème d'origine est réglé**²³, soit une augmentation de 4 %²⁴. L'importance de cette mission et sa transversalité n'est plus à prouver, c'est pourquoi nous devons la pérenniser par des finances *ad hoc*.

¹⁹ Un seul compteur électrique existe pour les 2 logements et les parties communes

²⁰ L'arrêté prévoit qu'en cas de non exécution des travaux dans des délais courts par le propriétaire, la municipalité le supplée. Dans la situation évoquée cela n'a pas été fait.

²¹ La municipalité aurait pu voir sa responsabilité civile et pénale mise en cause du fait de l'inexécution de l'arrêté car la locataire avait subi un problème de santé grave. C'est d'ailleurs ce que rappelle la circulaire du 14 novembre 2007 de la ministre du logement aux préfets qui estime que la « *première obligation* » des maires en matière d'arrêté est « *d'assurer l'exécution des arrêtés, c'est-à-dire de faire procéder aux travaux d'office car les risques encourus peuvent mettre en cause la responsabilité civile et pénale de la commune* ».

²² Le juge se déclare incompétent.

²³ Ce pourcentage est calculé sur le nombre de dossiers et non sur le nombre de motifs, un dossier pouvant avoir plusieurs motifs.

²⁴ Il convient de préciser qu'une réponse a été apportée et qu'un accord a été trouvé avec le bailleur ou le locataire

3.2 La prévention des expulsions : médiation et travail éducatif

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

L'**objectif** de cette mission est d'accompagner dans leurs démarches les personnes faisant l'objet d'une procédure d'expulsion pour impayé ou dont le départ est demandé suite à un congé adressé 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.

Quelque soit la solution envisagée, le principe élémentaire de l'association est le refus de « *toute expulsion sans solution de relogement* »²⁵.

En 2007, nous avons pu consacrer du temps à la veille juridique afin de nous informer et d'informer nos partenaires de l'évolution législative et jurisprudentielle.

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 dans l'accueil « *recherche de logement* ». Nous ne conservons en expulsion que les dossiers litigieux.

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 : la plage d'accueil supplémentaire a été organisée le mercredi après midi afin de pouvoir accueillir les personnes dont l'assignation au tribunal est prévue le lendemain²⁶. 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, comment se défendre au tribunal, etc.

- L'accompagnement individuel (ASLL) par l'un des deux intervenants suite à ce premier accueil pour les personnes qui le souhaitent, en fonction de la situation et suite à une validation de la mesure par l'ITTL de Villeurbanne.

Congés :

- Les personnes assistent obligatoirement au 1^{er} accueil collectif « *sensibilisation au contexte logement* » ;
- Elles rencontrent un intervenant social sur l'une des plages « *1^{er} accueil individuel recherche de logement* », étant précisé qu'une plage horaire spécifique animée par l'un des intervenants de la mission « *expulsion* » leur a été réservée;
- Un diagnostic est fait en réunion d'équipe ;
- Pour les situations litigieuses ou dont le congé a un caractère d'urgence, l'accompagnement est assuré par l'un des 2 intervenants « *expulsion* ». Pour les autres, l'accompagnement se fait dans le cadre d'une recherche de logement « *classique* ».

²⁵ « Nous cherchons à éviter par tous les moyens les expulsions de logement sans solution de relogement », tout en précisant que « les modes de réponses sont adaptés aux moyens dont dispose l'association » et que « quelle que soit l'intervention proposée (...) elle veille au respect des personnes, de leur liberté et de leurs choix ». in charte de l'A.V.D.L., 2004

²⁶ Les audiences pour impayé de loyer ont lieu chaque jeudi matin au Tribunal d'Instance de Villeurbanne.

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
 - Invitation à demander l'annulation de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile
 - 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 élaborer dans le cadre du PDALPD
- Si besoin, orientation vers un avocat
- Explication des objectifs du Fonds de Solidarité pour le Logement et orientation éventuelle vers les services compétents. Lien avec les instructeurs F.S.L.
- Explication 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
- Lien 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
- Explication au ménage du déroulement de la procédure
- Travail de recherche de logement, tout en conseillant de déposer un maximum de demandes et de collecter des preuves²⁷ 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, négociation 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.

3.2.2 Les grandes tendances statistiques : une fréquentation de la permanence expulsion en augmentation de 33% et une présence toujours plus importante de personnes salariées

Nous avons accueilli 154²⁸ personnes au 1^{er} Accueil « *prévention des expulsions* », **soit une augmentation de 33 % !**

Suite au 1^{er} accueil, 48 personnes, soit 31 %, ont basculé en ASLL²⁹ dont le **nombre de suivi total a été de 119**, soit une augmentation d'environ 14 % entre 2007 et 2006.

Si l'augmentation du nombre d'accompagnements individuels n'est pas du même ordre que celui de la permanence 1^{er} accueil, plusieurs raisons peuvent être invoquées :

- Certains usagers n'avaient effectué aucune démarche (par exemple la reprise du loyer courant), d'autres n'avaient aucune ressource ou étaient en attente de ressources. Dans ce cadre là, nous leur

²⁷ Ces 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 aux besoins du demandeur.

²⁸ Ce nombre ne prend pas en compte les personnes qui doivent libérer leur logement suite à un congé. Elles sont comptabilisées au niveau du 1^{er} accueil « *recherche de logement* ».

²⁹ Accompagnement Social Lié au Logement.

expliquons la procédure d'expulsion et élaborons avec eux une ébauche de stratégie mais n'engageons pas à ce stade un accompagnement individuel.

- Une procédure qui arrive en fin de course ou un montant d'impayés au regard des ressources qui malheureusement ne permet d'envisager aucun axe de travail
- D'autres personnes pourraient bénéficier d'un accompagnement individuel mais elles ne reprennent pas contact avec nous³⁰;
- Enfin, n'étant que 2 intervenants sur cette mission, nous sommes de fait limités dans le nombre d'accompagnements³¹

3.2.2.1 Orientation : 52% sont orientés par les services de la ville ou du Conseil général

	1 ^{er} accueil	ASLL
Ancien suivis	3%	3 %
CCAS	14 %	10 %
Commissariat	6%	3 %
Huissier	1%	1 %
Ménage	19%	23 %
Mairie	5%	9 %
MDR	32%	33 %
NR	6%	12 %
Associations	5%	5 %
Administration	4%	2 %

L'item MDR inclut les orientations de la commission FSL³².

3.2.2.2 Un motif majoritaire : l'impayé³³

	1 ^{er} accueil	ASLL
Impayé	80%	74 %
Sans droit ni titre	2%	2%
Litige	3%	3 %
Congé Vente et reprise	10%	15 %
Insalubrité / démolition	2%	4%

L'impayé est toujours LE motif de nos dossiers, avec toutefois une diminution de 4 % Les personnes sans droit ni titre occupaient toutes un logement du parc social. Nous essayons de travailler à leur relogement.

Enfin, plusieurs situations cumulent 2 motifs :

- Impayé et trouble de voisinage ;
- Impayé et congé ou reprise pour habiter : le propriétaire profite de la procédure pour vendre son bien. Plus généralement, il double la procédure afin d'être certain du départ de son locataire.

³⁰ La demande d'ASLL au Conseil Général n'est enclenchée qu'après avoir reçu au minimum 2 fois les personnes. Ce choix permet de ne proposer un accompagnement individuel qu'aux personnes qui semblent être en capacité d'adhérer à un suivi régulier, indispensable à l'amélioration de leur situation.

³¹ Notre objectif étant de privilégier une qualité d'accompagnement à la quantité de ménages aidés.

³² L'octroi d'une aide financière par le FSL peut être conditionné à la mise en place d'un plan d'apurement, une mutation par le bailleur, la mise en place d'une Mesure d'accompagnement au budget et pour certains la signature d'un contrat d'ASLL.

³³ Le nombre total est supérieur au nombre de personnes accompagnées car pour certains dossiers nous avons 2 motifs.

3.2.2.3 Les tranches d'impayé³⁴ : une stabilisation des impayés supérieurs à 3 000€ mais une augmentation de la tranche intermédiaire

	1 ^{er} accueil	ASLL
de 0 à 1500 €	23 %	24 %
de 1501 à 3000 €	34 %	48 %
sup à 3000 €	43 %	28 %

En premier accueil, la tranche d'impayés dominante est celle dont la dette est supérieure à 3000 €, par contre en terme de suivi individuel, la tranche intermédiaire prédomine.

En ASLL, la tranche intermédiaire, celle des dettes comprises entre 1501 et 3000 €, a connu une très forte augmentation. Pour cette tranche d'impayés, nous avons reçu bon nombre de personnes dont le montant total des ressources et/ou la présence d'un fort taux de surendettement rendent difficile la recherche de solutions, d'où la nécessité d'un accompagnement.

Si nous avons une stabilisation de la 3^{ème} tranche, le montant des impayés est particulièrement important. Il est à noter que dans 2 dossiers l'impayé était supérieur à 10 000 € dont un de 14 000 € en ouverture de procédure³⁵.

3.2.2.4 Des origines d'impayés différents en 1er accueil et en ASLL

	1 ^{er} accueil	ASLL
Total impayé cumulé :	382 169 €	237 000 €
Dette moyenne :	6 214 €	2 663 €
dette minimum :	70 €	425 €
dette maximum :	15 000 €	14 000 €
Loyer moyen :	496 €	483 €
Taux d'effort moyen :	45 %	33 %

En ASLL, le total cumulé des impayés a augmenté de 10 000 € par rapport à 2006 (hausse de 4 %).

En 1^{er} accueil, la dette moyenne est supérieure à 6 000 € contre 2663 € en ASLL.

En 1^{er} accueil, le taux d'effort moyen est supérieur à 45 % tandis qu'en ASLL, il reste légèrement supérieur au taux toléré qui est de 30 %. En 2006, ce taux d'effort moyen était de 49% dans le cadre de la prise en charge ASLL (-16%).

Le loyer moyen a augmenté de 16 € (483 € en 2007 au lieu de 467 € en 2006) soit une augmentation de 3 %. A noter que pour 24 dossiers, le logement occupé était trop grand³⁶ (T4 / T5), soit 27 % des dossiers impayés.

Pour l'ASLL, les chiffres sont donc paradoxaux : une augmentation du total cumulé des impayés mais une diminution de l'impayé moyen ; une augmentation du loyer moyen mais une diminution du taux d'effort. Nous pouvons en déduire que l'origine de l'impayé est liée à un ou plusieurs facteurs indépendants du loyer lui-même.

3.2.2.4 Composition familiale : deux fois sur trois, il n'y a qu'un seul adulte mais dans plus de la moitié des dossiers, il y a au moins un enfant

	1 ^{er} accueil	ASLL
Personne seule ou couple :	43 %	42 %
Présence d'enfant	55 %	57 %
1 adulte avec ou sans enfant	71 %	71 %
2 adultes avec ou sans enfant	28 %	30 %

³⁴ Les tranches ont été calculées en fonction du barème FSL.

³⁵ Au commandement de payer.

³⁶ Au regard de la composition familiale.

Pour 71 % des dossiers nous n'avons qu'un adulte, soit une seule source de revenus. Dans 57 % des dossiers, il y a au moins un enfant.

3.2.2.5 Activités professionnelles et ressources : de plus en plus de salariés

Origine des ressources : 57 % de salariés et de retraités

	1 ^{er} accueil	ASLL
CDD	6 %	8 %
Interim	3 %	5 %
CDI	27 %	32 %
Formation	1%	1 %
Assedic	14 %	11 %
Retraite	9 %	12 %
RMI	20 %	18 %
Autres (API, P.F, I.J.)	10 %	15 %
Sans ressource	3 %	1 %

Dans 45 % des situations suivies en ASLL, il s'agit de salariés (CDD/CDI/Intérim) majoritairement en contrat à durée indéterminée, soit une hausse de 8 %. Nous avons 12 % de retraités soit une hausse de 2 %. Pour 45 %, il s'agit de revenus aidés.

Montant mensuel des ressources : 57 % des suivis individuels ont entre 900 et 3000 € de ressources mensuelles, tandis qu'en 1^{er} accueil 53 % ont moins de 900 € par mois.

	1 ^{er} accueil	ASLL
de 0 à 900 €	53 %	43 %
de 901 à 1600 €	33 %	39 %
de 1601 à + 3000 €	14 %	18 %

En ASLL, la part des personnes relevant des minima sociaux a diminué de 14 % par rapport à 2006. En 2007 elle n'est donc plus majoritaire et la tranche intermédiaire a augmenté de 11 %.

3.2.2.6 Statut du bailleur : si 62% des ménages dépendent d'un bailleur privé, ceux logeant dans le parc public sont en augmentation de 7 %

	1 ^{er} accueil	ASLL
Privé	58 %	62 %
HLM	38 %	34 %
Foyer	2%	1 %
Propriétaire	1%	3 %

3.2.3 Bilan

Nous avons axé ce bilan sur les problématiques rencontrées par nos usagers, contrairement à 2006 où nous avons abordé les dispositifs et leurs dysfonctionnements. Le 1^{er} accueil a attiré notre attention par ses chiffres record. En ASLL, après avoir observé les résultats de l'exercice, nous aborderons les nouvelles problématiques repérées et leurs incidences sur l'accompagnement. Enfin, nous ferons un voyage dans le futur en abordant le travail effectué par un groupe de travail auquel nous participons sur la charte de prévention des expulsions dans le parc privé et pour terminer la mise en place du Droit au logement opposable.

3.2.3.1 1er Accueil : un voyage dans les abysses de la précarité.

Un nombre de personnes reçues qui a augmenté de 33 %, environ 382 000 € d'impayés de loyer cumulés, une dette moyenne aux alentours de 6 200 € (dont 7 dossiers avec un impayé supérieur à 10 000 €), un taux d'effort moyen à 45 % (avec, dans 4 dossiers un loyer supérieur au montant des ressources, dont un étonnant 449 % de taux d'effort), des personnes sans ressources ou avec des ressources inférieures au montant du smic, etc.

Il convient de s'affranchir de cette litanie de chiffres et de nombre dont la seule lecture est un voyage dans les abysses de la précarité. Pour beaucoup, nous ne pouvions intervenir soit en raison de l'absence de ressources, soit en raison d'un montant de dette trop important et aucune solution réaliste envisageable.

Pour certains dossiers la demande des personnes concernait une aide financière ou la recherche d'un logement sans pour autant manifester de volonté à la reprise du règlement du loyer courant ou la mise en place d'un plan d'apurement.

Quand l'impayé de loyer est le résultat calamiteux d'une stratégie pour faire face à l'absence de logement :

Plusieurs personnes dans des situations comparables ont été accueillies cette année dans les permanences 1^{er} accueil : il s'agit de femmes seules avec pour ressources le RMI. Ne trouvant pas à se loger, elles prennent en colocation un logement du parc privé situé dans une résidence de bon, voir de très bon standing (loyer aux alentours de 600 / 700 € par mois pour un type 2).

En général, le « colocataire » est un homme seul ayant de bonnes ressources, déjà locataire voire propriétaire d'un autre appartement. Il conserve son logement antérieur et ne s'installe jamais dans le nouveau logement pris en colocation. Trois mois après la signature du bail, le pseudo colocataire adresse sa dédite et la femme, mal informée, demande au bailleur que le contrat de bail ne soit plus qu'à son nom afin de pouvoir bénéficier de l'aide au logement. Le régisseur refuse en invoquant la solidarité indivisible des colocataires. En général, la personne restant ne peut plus payer son loyer et très rapidement, elle se retrouve avec une dette de loyer d'environ 4 000 €.

3.2.3.2 Résultats : une issue positive dans plus de 45% des cas et 36 % toujours en cours d'accompagnement à la fin de l'exercice

Expulsion	4	3 %
Maintien	37	28 %
Relogés	22	17 %
Fin ASLL	23	16 %
En cours	48	36 %
Total	134 ³⁷	100%

Pour 45 %, le dossier a été soldé soit par un relogement (17 %), soit par un maintien dans les lieux (28 %). Dans 16 % des cas, il y a soit un arrêt d'accompagnement, soit le dossier est classé sans suite car la personne n'est pas revenue.

L'arrêt d'accompagnement³⁸ peut être motivé :

- Par la non adhésion de l'utilisateur à l'accompagnement proposé ;
- Par des démarches non effectuées ;
- Par une non reprise de contact ;

³⁷ Le total est supérieur aux 119 accompagnements car certains ménages sont comptabilisés dans plusieurs catégories : 1 ménage relogé, 1 expulsé puis relogé et 12 maintenus sont encore accompagnés en ASLL.

³⁸ L'arrêt d'accompagnement est décidé en équipe. Avant tout arrêt, l'utilisateur reçoit un courrier de relance qui l'alerte sur les risques d'un arrêt d'accompagnement et sa motivation.

- Dans l'intérêt de l'utilisateur³⁹

Il est à noter que cet arrêt ou ce classement de dossier ne signifie pas que l'ASLL ait été inutile : bien souvent celui-ci, même inachevé, a permis d'améliorer la situation de la personne dans le cadre de sa procédure d'impayé.

Enfin pour 3 % des ménages accompagnés, il y a eu une expulsion (5 % en 2006).

3.2.3.3 Les problèmes repérés : des dossiers plus complexes

Les constats formulés les années précédentes sont toujours présents en 2007, à savoir,

- Une prise de contact ou une orientation tardive des ménages sur notre association.
- La certitude que la présence d'enfants protégera de l'expulsion
- Un cumul de problématiques dont la procédure d'expulsion n'est qu'une facette.
- L'accord désormais systématique des concours de la force publique.

Cependant, 2007 s'est caractérisée par une complexité des dossiers liés à 3 facteurs pouvant se cumuler. En effet, contrairement aux années précédentes, un taux d'effort trop élevé ne fût pas le seul facteur actif dans la création de l'impayé. **Régulièrement, l'origine de l'impayé est à rechercher dans trois facteurs exogènes au logement et au loyer que sont : une fragilité psychologique, un endettement important ou encore une capacité à gérer son budget altérée par l'âge et l'isolement.**

⇒ Une fragilité psychologique :

Nous avons noté une augmentation des situations présentant une fragilité psychologique de l'un ou des 2 membres du ménage. Au-delà de l'impayé qu'il faut traiter, ce facteur rend difficile le suivi : comment créer un climat de confiance avec une personne ayant un fonctionnement paranoïaque ? Que faire lorsque la personne est dans une conduite addictive avec une nécessité de consommer et de dépenser ?

Dans certaines situations, il y a un dénigrement systématique du travail effectué par l'assistante sociale, le bailleur ou l'huissier de justice : cela permet en général à la personne d'éviter d'avoir à se remettre en cause et d'assumer la responsabilité de la situation. Cette posture n'empêche pas par ailleurs, de « jouer » des accompagnements multiples pour contourner un refus et de faire le tour des accompagnants en espérant que la réponse à la sollicitation divergera chez l'un d'eux. Ces jeux sont chronophages car ils nécessitent un recadrage de l'utilisateur, parfois une explication entre les intervenants tout en permettant à l'utilisateur de ne pas aborder le vrai problème, celui qui fait « mal ».

Parfois la procédure d'expulsion, avec le risque de perdre son logement, peut être l'élément déclencheur qui fera basculer la personne déjà fragile dans un fonctionnement inattendu. Ainsi, le comportement de certaines personnes accompagnées a changé à partir du moment où il était convenu qu'elles devaient quitter le logement : création d'une nouvelle dette de loyer, « oubli » de remettre des documents manquants dans des dossiers de demandes de logement (ce qui entraîne la radiation du demandeur), agressions physiques ou verbales⁴⁰ et **dans la situation la plus grave, « disparition » d'un des membres de la famille la veille de l'expulsion⁴¹.**

Dans ces situations, l'accompagnement devient délicat puisqu'il convient de rester constamment vigilant à l'évolution de l'état psychologique de la personne accompagnée tout en évitant une trop grande empathie au risque de ne plus avoir de recul sur la situation. **Le travail partenarial est dans ces cas impératifs.** Une répartition claire des interventions est dès lors nécessaire pour fixer un cadre à l'utilisateur mais également entre les différents intervenants. Pour nous aider nous pouvons également

³⁹ Voir 3.3.1 une fragilité psychologique.

⁴⁰ Malgré les difficultés rencontrées par le public, il y a très peu d'agression à l'A.V.D.L. L'agression peut nous être rapportée par une autre structure ou un partenaire.

⁴¹ La personne a été retrouvée errante dans un autre département et a été hospitalisée.

aborder la situation en interne dans le cadre de l'analyse de la pratique ou en externe dans un groupe de régulation⁴².

Néanmoins, dans certaines de ces situations, un arrêt d'accompagnement peut s'avérer indispensable : soit parce que le suivi s'avère malheureusement impossible, soit parce que la poursuite de l'accompagnement conforterait l'utilisateur dans sa stratégie de fuite de la réalité.

Un endettement important :

L'année 2007 s'est également caractérisée par une augmentation du nombre de ménages surendettés voire en procédure de redressement personnel⁴³.

M et Mme G : un exemple de déni des difficultés budgétaires

M. et Mme G ont 2 enfants, sont locataires d'un organisme HLM. Ils nous contactent en fin de procédure d'expulsion, c'est-à-dire durant le délai de 2 mois accordé par le commandement de quitter les lieux. Le loyer n'est plus réglé et les prélèvements mensuels sont rejetés. La dette de loyer, hors frais d'huissier de justice, est d'environ 2000 bien que le garant ait déjà réglé 4000
total de l'ensemble des dettes du ménage est de 30 000 édits
pour payer d'autres crédits, un compte débiteur etc.

Lorsqu'il leur est demandé d'expliquer leur impayé de loyer, le couple, dans un premier temps, le justifiera par la maladie de Monsieur (il est en arrêt de travail pour longue maladie) et « la faute au bailleur qui pourrait être un peu plus patient ». Il faudra 3 entretiens dont 1 avec les 2 membres du couple pour qu'ils conviennent que derrière l'impayé de loyer, il y avait un problème de budget.

M. et Mme R : lorsque le surendettement se conjugue avec l'inertie du bailleur

Il s'agit d'un dossier atypique tant au niveau du montant de l'impayé (14 000 de l'inertie du bailleur qui a attendu 2 années et demi d'impayés de loyer avant d'engager une procédure. M. et Mme R., un couple de personnes âgées de 74 et 67 ans, pensaient qu'ils payaient tous les mois leur loyer. En fait, ils réglaient un échancier d'un précédent jugement resté sans suite, puisque entre temps le régisseur avait initié une nouvelle procédure.

Il y avait bien parfois une personne de la régie (« une gentille dame ») qui leur téléphonait en leur demandant de faire quelque chose, ils voyaient bien une somme de plus en plus importante s'accumuler sur leurs avis d'échéance... Et pourtant, le commandement de payer a été un choc pour ce couple : les 14 000 bien réels. En parallèle, M. et Mme R. ont environ 16 000

Lors du premier entretien, la demande de ce couple relevait de l'appel au secours car ils ne comprenaient rien à leur situation. Le paradoxe de ce dossier est un surendettement avéré, lié à un fonctionnement systémique très dépensier et « confusionnel⁴⁴ » mais également, fait rare, une connivence du bailleur : une personne bien intentionnée chez ce régisseur « protégeait » jusqu'à maintenant les locataires, la situation de ce couple n'étant pas isolée. Cette régie envisageant une fusion, elle a fait le « ménage » parmi ses locataires afin d'être financièrement présentable.

Ce dossier est encore actif lors de la rédaction du présent bilan et l'audience au tribunal d'instance n'a pas encore eu lieu.

Bien souvent, le fait générateur d'une prise de conscience de l'incapacité à faire face à ces différents créanciers est la procédure d'expulsion : soit l'utilisateur lui-même réalise que son endettement est trop élevé, soit dans le cadre de l'accompagnement, ce sera à l'intervenant social d'amener l'utilisateur à cette prise de conscience. Cette dernière ne va pas de soi car l'utilisateur sera réticent dans un premier temps : il

⁴² Le Groupe de Régulation en Santé Mentale (GRSM) évalue les situations dont le locataire est en « souffrance psychosociales impliquant une gêne du voisinage ». Il réunit les compétences de professionnels interdisciplinaires (santé, hygiène, travailleurs sociaux, bailleurs, etc.) Ce groupe est coordonné par la mairie de Villeurbanne.

⁴³ La procédure en redressement personnel (PRP) est initiée par la Banque de France auprès du juge de l'exécution pour les dossiers dont le taux d'endettement au regard du budget ne permet pas d'envisager la mise en place d'un protocole de remboursement des dettes. Cette procédure judiciaire conduit à un effacement des dettes si le débiteur est de bonne foi.

⁴⁴ Et oui il s'agit d'un barbarisme : assemblage de confusion (confusion des comptes bancaires où l'abonnement téléphonique du fils de 40 ans est débité du compte de sa mère, confusion des rôles des uns et des autres...) et de fusionnel (la fusion des membres de la famille est telle qu'il est impossible de déterminer qui fait quoi).

a appris à « jongler » avec ses différents créanciers et ne reconnaît pas les dysfonctionnements de sa gestion budgétaire. Prendre conscience est déjà une avancée qui permet d'engager un travail d'apurement de l'impayé de loyer et de pouvoir maintenir, parfois temporairement, le locataire dans les lieux. Dans ces accompagnements où les dettes sont importantes, il convient d'établir une stratégie qui permette la reprise du règlement du loyer courant, la mise en place d'un échéancier (quand cela est réaliste) et le maintien dans les lieux. Parallèlement, il s'agit de gagner du temps pour que le dossier de surendettement soit instruit par la Banque de France⁴⁵.

⇒ Des personnes âgées n'ayant plus l'autonomie nécessaire pour gérer les frais du quotidien

Les personnes âgées représentent 12 % des accompagnements dans le cadre des impayés, soit une hausse de 2 % par rapport à 2006. Le fait remarquable n'est pas dans le nombre de personnes suivies mais plutôt dans la récurrence de la problématique : auparavant, nous suivions des personnes pour lesquelles il y avait un changement dans leur situation qui les mettait temporairement en difficulté : passage à la retraite, maladie, décès du conjoint, etc. En 2007, la majorité des dossiers a concerné des personnes aux situations financières et matrimoniales stables, à la retraite depuis de nombreuses années mais se retrouvant dans l'incapacité de gérer de manière autonome les dépenses de la vie courante. Ces situations débouchent sur un fort endettement voire des abus par des tiers⁴⁶.

Dès lors, nous travaillons en lien avec une assistante sociale du Conseil Général ou du CCAS. Si une procédure d'expulsion est en cours, notre intervention aura pour objectif de maintenir la personne dans le logement. Il est intéressant de noter que les bailleurs sont plus tolérants, tout comme certains huissiers face à ces situations bien spécifiques.

Lorsque la perte de repère est telle que la personne ne semble pas être en capacité de conserver son logement, nous signalons la situation au Conseil Général et l'accompagnement est transféré au Pôle personnes âgées.

L'accompagnement de ce public nécessite une certaine adaptation : parfois, les rendez-vous ne peuvent se faire qu'à domicile, les démarches sont parfois plus longues à être accomplies, la recherche d'un logement doit être sur un secteur géographique donné, etc.

Cette catégorie d'accompagnements devrait augmenter dans le futur en raison du vieillissement de la population française. Nous nous efforcerons de nous adapter en conséquence.

3.2.3.4 Et l'avenir ...

Au-delà des situations individuelles, l'avenir se prépare autour de la rédaction d'une charte de prévention des expulsions dans le parc privé et par l'entrée en vigueur du Droit au Logement Opposable.

Préparation d'une charte de prévention des expulsions dans le parc privé

Régulièrement au cours de l'année 2007, l'A.V.D.L. a participé à un groupe de travail⁴⁷ chargé de rédiger une charte de prévention des expulsions locatives dans le parc privé. Ce travail est dans la continuité de celui réalisé en 2005/2006 pour la rédaction de la charte dans le parc public.

Cette charte aura pour objectifs une harmonisation des pratiques, la mise en place d'une déontologie commune et la présentation des dispositifs d'aides. Elle s'adressera aux administrateurs de biens et pourra également être utilisée par les propriétaires particuliers. Même si elle ne règlera pas tous les problèmes et ne sera que littérature pour les bailleurs peu scrupuleux, elle donnera, nous l'espérons, une tendance, vers laquelle les bailleurs de bonne volonté pourront s'orienter.

Des négociations et des séances de travail préparatoires, il ressort une volonté de travail et de mise en commun mais également une méconnaissance réciproque des dispositifs existants et des pratiques.

⁴⁵ L'instruction du dossier de surendettement et le moratoire lui-même ne sont pas suspensifs. Le moratoire permet un étalement des dettes adapté au budget du débiteur. Seule l'instruction d'une Procédure en Redressement Personnel est suspensive.

⁴⁶ Un membre de la famille, une personne hébergée.

⁴⁷ Ce groupe qui se rencontre sous la houlette de l'association ALPIL, avec mandat de la DDE réunit des représentants des administrateurs de biens, des huissiers de justice, de la CAF, du 1% logement, du Conseil Général, de l'Etat, et des associations.

Le Droit Au Logement Opposable⁴⁸

Depuis le 1er janvier 2008 est entré en application le droit au logement opposable (DALO). Le public en procédure d'expulsion pourra saisir la commission de médiation en l'absence d'un relogement à condition d'être de bonne foi et qu'une décision de justice ait prononcé l'expulsion du logement.

S'il est trop tôt pour savoir comment la commission de médiation se positionnera par rapport à ces situations, on peut pointer la difficulté qu'il y aura à définir objectivement la notion de bonne foi. Une personne, locataire du parc social, dont le loyer est manifestement trop important et qui a fait une demande de mutation depuis de nombreuses années sans résultat sera-t-elle considérée comme étant de bonne foi ? Quid des personnes qui n'auront pu se reloger à la forclusion d'un délai accordé par le juge de l'exécution : seront-elles de bonne ou de mauvaise foi ?

Par ailleurs, les personnes ayant reçu un congé semblent ne pas être concernées sauf si elles se maintiennent dans le logement après le délai imparti et qu'une procédure d'expulsion soit engagée.

uvre du DALO modifiera certaines pratiques comme l'octroi systématique du concours de la force publique et ce, même si le locataire n'a plus de dette de loyers⁴⁹. En effet, si la commission de médiation valide l'urgence d'une situation et saisit le préfet pour qu'il trouve une solution dans un délai de 6 mois, ce dernier pourra difficilement dans le même temps accorder le concours de la force publique. Sur le principe et en théorie, cette possibilité rééquilibre le rapport de force. L'année 2008 nous apportera sûrement un éclairage plus concret sur cette avancée juridique.

4 La sous-location

⁴⁸ Loi n°2007-290 du 5 mars 2007

⁴⁹ Par le passé, et cette année encore, des personnes ont été expulsées alors qu'il n'y avait plus de dettes de loyer.

4.1 Explication du dispositif :

La sous-location est un dispositif qui permet à une association de mettre à disposition des logements pour des familles qui n'arrivent pas à trouver de réponse dans le droit commun du parc public ou privé. C'est souvent un outil de prévention de l'expulsion locative, une solution adaptée aux besoins des plus défavorisés. C'est aussi parfois une étape dans un parcours d'insertion, le temps que la situation d'un ménage se stabilise.

Le principe du bail glissant est le suivant : l'association est, dans un premier temps, locataire principal de l'appartement et le ménage occupant est sous-locataire. Cependant, il dispose des mêmes droits et obligations qu'un véritable locataire. L'objectif final du dispositif est l'accès des familles au statut de locataire principal : après accord du bailleur, le bail « glisse » pour être établi au nom du ménage.

4.2 L'accès :

L'entretien d'admission :

Il est réalisé en trois phases :

- un entretien dit d'admission 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 (AVDL ou autre)
- 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 d'exposer clairement le rôle de chaque intervenant et celui de la famille
- enfin, une réponse doit être amenée et formalisée par le directeur et l'intervenant en charge du suivi.

La signature du bail et du contrat de sous-location :

La signature du bail par l'AVDL se fait chez le bailleur en présence du directeur, 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 contrat de sous-location à l'AVDL en présence du directeur, de l'intervenant social en charge du suivi et du ménage concerné.

4.3 Le suivi à l'installation :

L'utilisation du bail glissant doit permettre de veiller à ce que l'entrée dans les lieux se fasse dans les meilleures conditions possibles. Cet accompagnement à l'installation devient une phase primordiale afin d'instaurer une relation de confiance avec le ménage et permettre la meilleure appropriation du logement possible. **Ce sont effectivement les premières semaines d'occupation qui permettront de limiter, ensuite, un certain nombre de risques locatifs.**

Le suivi est conjointement assuré par la chargée d'accueil de l'AVDL qui s'occupe de l'encaissement des loyers et de l'intervenant social chargé de l'accompagnement social.

Il s'agit, dans cette première partie de l'accompagnement, de 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...

4.4 L'Accompagnement Social Lié au Logement :

L'ouverture du dossier d'ASLL :

L'ouverture du dossier 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 2007, 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 ou la fonction d'interface 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 ...)

Nous observons que globalement les familles adhèrent à l'accompagnement et au cadre proposé. Pour se faire, 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 d'établir une relation de confiance dans la durée.

Le suivi social :

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.

4.5 2007 : plus de fluidité dans le dispositif...

Au terme de l'année 2007, l'AVDL accompagnait 9 familles en bail glissant.

Comme nous l'espérons l'année dernière, deux ménages sous locataires d'ALLIADE sont désormais locataires en titre de leur appartement. Ils auront été accompagnés dans ce dispositif pendant 24 mois. Toutefois, ces ménages cherchent à obtenir des mutations car leur situation a évolué (accès à une formation professionnelle pour l'un d'entre eux) et ils occupent des logements désormais trop petits.

Deux places s'étant libérées dans le dispositif, nous avons pu signer deux nouveaux contrats : l'un avec l'OPAC du GRAND LYON pour un type 2 à Lyon 8^{ème} et l'autre avec l'OPAC du RHONE pour un type 3 à Villeurbanne.

Par ailleurs, nous espérons faire glisser deux autres baux dans les mois qui viennent. Pour se faire, nous avons d'ores et déjà exprimé cette volonté aux bailleurs concernés qui nous ont en retour donné des accords de principe. Il ne reste donc plus qu'à finaliser les demandes.

Pour les autres ménages, force est de constater que le glissement de bail n'est pas encore d'actualité.

Pour certaines de ces familles, le maintien en bail glissant se justifie car elles rencontrent toujours des problèmes budgétaires, d'entretien et d'usage du logement. Par contre, pour d'autres, nous estimons que les objectifs initiaux fixés sont atteints mais le bailleur refuse tout glissement de bail, rajoutant de nouveaux objectifs et demandant un temps supplémentaire de sous-location.

Ces personnes doivent de plus en plus faire « leur preuve » et ont des sortes « de période d'essai » sans cesse prolongées et renouvelées.

Les bailleurs avec lesquels nous travaillons à ce jour sont :

- l'OPAC de Villeurbanne : 3 baux
- Batigère : 2 baux
- l'OPAC du Rhône : 2 baux
- ALLIADE : 1 bail
- OPAC du Grand Lyon : 1 bail

M. D. : une fragilité psychologique rendant complexe l'acceptation de son dossier par un bailleur

M. D est célibataire et avait déjà signé un bail glissant d'un an avec une association en 2001. La prise en charge s'étant bien passée, le bail avait glissé et M.D était devenu locataire en titre. En février 2007, il a reçu un congé pour le mois d'août et a repris contact avec l'association qui l'avait soutenu. Celle ci n'ayant plus de raison particulière de l'accompagner, nous l'a orienté pour un soutien dans sa recherche de nouveau logement. Nous avons ensuite obtenu une proposition de type 2 par le SIAL, mais compte tenu de la problématique santé et la fragilité de cette personne, le bailleur n'a accepté sa candidature que sous condition de bail glissant d'un an avec accompagnement social lié au logement par l'AVDL.

Mme et M. V. : un bail glissant pour entamer une nouvelle étape de leur parcours résidentiel

Mme M. V. est un couple avec deux enfants en bas âge. Madame, de nationalité étrangère, a vécu de nombreuses années en résidence sociale lorsqu'elle était avec son ex-mari. Après sa séparation, elle a été hébergée à gauche et à droite, puis elle est revenue vivre en résidence sociale. Elle rencontre M. V., primo arrivant, lui-même hébergé en foyer. Ils se marient et deux enfants naissent de cette union. La résidence sociale ne convient bien évidemment plus à la nouvelle composition familiale. Comme ils n'ont jamais occupé de logement autonome, le bailleur acceptera de leur attribuer un T3 mais à condition qu'un bail glissant de 6 mois soit signé.

Bien évidemment nous souhaitons pour ces deux dernières entrées en sous-location que les objectifs soient rapidement atteints afin que les familles deviennent titulaires de leur logement et que d'autres usagers bénéficient du dispositif.

Sur les 9 baux-glissants actuellement gérés par l'AVDL, la durée moyenne d'accompagnement s'élève à 40 mois. Ainsi la notion de dispositif temporaire demeure toute relative... Elle peut être très longue dans certains cas (surendettement, problèmes administratifs...) et varie de façon importante selon les situations.

La famille la plus ancienne de l'association est entrée dans le dispositif en avril 2000 et rencontre encore aujourd'hui des difficultés pour payer son loyer, même si sa situation a très favorablement évolué au fil du temps. **Ces délais d'accompagnement nous paraissent incompatibles avec ceux annoncés dans le cahier des charges du FSL.** Les contrats d'ASLL sont en effet prévus pour une durée de 6 mois renouvelables deux fois, soit 18 mois au maximum. **A l'avenir, les associations pourraient être réticentes à répondre aux demandes des bailleurs si elles n'ont pas l'assurance que l'accompagnement social sera financé jusqu'au glissement du bail, décision qui n'est pas de leur ressort mais de celle du bailleur.** Les principales victimes en seraient les ménages ne pouvant accéder à un logement autonome que par le biais de la sous location....