

# SOMMAIRE

**Les chiffres clés de l'année 2012** Page 3

**1 Le Centre ressources pour l'intégration par le logement** Page 4

1.1. Accueillir, informer, orienter les Villeurbannais en difficulté de logement

1.2 Le groupe Mutation : accompagner collectivement dans les démarches en lien avec le logement

1.3 Informer, sensibiliser sur les questions en lien avec le logement, être acteur des réseaux et dispositifs spécialisés

**2 IDEAL : un travail pilote sur la question de la discrimination au logement** Page 9

**3 L'accompagnement à la recherche de logement** Page 12

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

3.1.1 L'accueil et l'information

3.1.2 Le 1<sup>er</sup> accueil collectif

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

3.1.4 La commission « diagnostic »

3.1.5 L'Atelier Recherche Logement (ARL)

*Encart : Quand certains bailleurs sociaux ne respectent pas la réglementation*

3.1.6 La permanence Dalo

*Encart : La participation des collecteurs d'Action logement au relogement des ménages reconnus prioritaires*

3.2 L'Accompagnement Social Lié au Logement

*Encart : Fichier Commun de la Demande de Logement Social du Rhône : Simplification, limites et interrogations*

3.2.1 Profil type du public accompagné : une majorité de familles, bénéficiaires des minima sociaux

3.2.2 Statut d'occupation : plus de la moitié des ménages locataires du parc privé

3.2.3 Motifs de l'accompagnement : logement inadapté ou absence de logement

3.2.4 Relogements : 158 ménages accompagnés, 67 relogés

*Encart : De la rareté des grands logements et des obstacles au relogement des grandes familles...*

3.2.5 Principaux dispositifs spécifiques et instance de recours utilisés

3.2.6 L'accompagnement de familles locataires de la SVU

## **4 L'accès au logement**

Page 27

### 4.1 L'accompagnement individuel à l'accès au logement

*Encart : L'accès aux tarifs sociaux de gaz et d'électricité*

### 4.2 Kits et conseils en « économies d'énergies » : un accompagnement innovant et spécialisé pour une prévention de l'état de précarité énergétique

*Encart : Quelques situations concrètes*

### 4.3 Le café « relogés »

4.4 Une implication au sein de l'ACAL, de l'ALSR, du Cllaj de l'Est lyonnais, du CLR et de la Fapil Rhône Alpes, une participation aux Commissions d'Attribution Logement de Villeurbanne Est Habitat

## **5 La sous-location en bail glissant**

Page 34

### 5.1 Explication du dispositif

### 5.2 L'accès

### 5.3 Le suivi à l'installation

### 5.4 L'Accompagnement Social Lié au Logement

5.5 Le bilan d'activité 2012 : 3 glissements de baux, 4 nouvelles entrées et 2 glissements en vue à ce jour pour 2013

*Encart : Deux nouvelles entrées en bail glissant*

5.6 Le bail-glissant : un outil sécurisant pour les bailleurs mais non sécurisé pour les associations

## **6 La prévention des impayés et des expulsions : médiation et travail éducatif**

Page 38

### 6.1 Objectifs et contenu de la mission

### 6.2 Les étapes de la prise en charge

### 6.3 Les grandes tendances statistiques

*Encart : Les refus de logement adapté : des choix des ménages qui, parfois, nous interrogent*

### 6.4 2012 : Précarisation des publics et renforcement du travail partenarial

*Encart : Quand un bailleur ...*

*Encart : Prévention des expulsions, santé mentale et travail partenarial*

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

Page 50

### 7.1 Objectif et contenu de la mission

### 7.2. Les grandes tendances statistiques

### 7.3. 2012 : une mission complémentaire et une gestion de l'indécence en mouvement

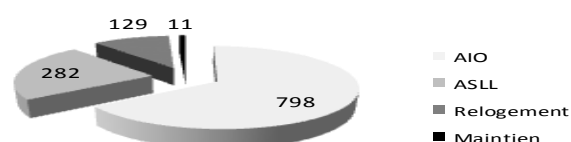
*Encart : Une surface de logement adaptée à la composition d'une famille selon le contrat de bail qui, dans les faits, ne l'est pas et, une fois recalculée, rend le prix au mètre carré prohibitif*

*Encart : Un jugement exemplaire*

## Les chiffres clés de l'année 2012

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Nombre de ménages accueillis<sup>1</sup></b> | <b>1080</b> |
| Accueil Information Orientation                 | 798         |
| Accompagnement Social Lié au Logement           | 282         |
| <b>Résultats :</b>                              |             |
| Ménages maintenus                               | 11          |
| Ménages relogés                                 | 129         |

### Répartition des Ménages



### Recherche de logement/Accès

#### **Accueil Information Orientation**

1<sup>er</sup> accueil collectif : 500 ménages

1<sup>er</sup> accueil individuel : 386 ménages

**Relogements : 7**

#### **Accompagnement Social Lié au Logement**

158 ménages accompagnés dont 110 nouveaux

**Relogements : 6<sup>2</sup>**

#### **Atelier Recherche Logement :**

76 ménages accompagnés dont 36 nouveaux

**Relogements : 6**

#### **Permanence Dalo :**

57 ménages accompagnés

#### **Groupe Mutation :**

60 ménages participants dont 41 nouveaux

**Relogements : 13**

#### **Kits et conseils en « économies d'énergies »**

16 réunions collectives et 111 ménages sensibilisés

119 kits distribués

78 familles visitées à leur domicile

### Prévention des impayés et des expulsions, maintien dans les lieux :

#### Mission prévention des impayés et des expulsions :

##### **Accueil Information Orientation**

1<sup>er</sup> accueil individuel-diagnostic : 156 ménages

**Relogements : 3**

##### **Accompagnement Social Lié au Logement**

124 ménages accompagnés dont 66 nouveaux

**Résultats : 11 maintiens, 35 relogés**

#### Mission « médiation propriétaires/locataires » :

##### **Accueil Information Orientation**

100 sollicitations (ménages, partenaires...)

##### **Suivi individuel :**

52 ménages

**Litiges résolus : 33**

#### Baux glissants :

11 ménages accompagnés dans le cadre de la sous location dont 4 nouveaux, **3 glissements de baux**

<sup>1</sup> Ce nombre global de ménages est calculé sans « double compte » et n'intègre pas les 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.

<sup>2</sup> Dont deux ménages relogés en logement de transition puis en logement autonome

# 1. Le centre ressources pour l'intégration par le logement

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

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

Concrètement, le centre ressources englobe :

- Nos actions d'Accueil, d'Information et d'Orientation (AIO) que sont le 1<sup>er</sup> accueil Collectif et les permanences individuelles<sup>3</sup>
- Les actions collectives spécifiques (groupe mutation, cafés relogés<sup>4</sup>).
- Nos interventions thématiques d'information et de formation

## 1.1 Accueillir, informer, orienter les Villeurbannais en difficulté de logement

**En 2012, ce sont 1080 ménages<sup>5</sup> qui ont bénéficié des activités du centre ressources.**

Les ménages sont accueillis dans nos locaux et, en fonction de leurs besoins, sont informés, aidés immédiatement sur leur demande si celle-ci est simple, orientés vers nos autres accueils en interne ou en externe si la demande ne correspond manifestement pas à nos missions.

## 1.2 Le groupe mutation : accompagner collectivement dans les démarches en lien avec le logement :

Le centre ressources regroupe aussi une action d'accompagnement collectif, alternative à un accompagnement individuel : le groupe mutation

Au cours de l'année 2012, 3 réunions d'accueil des nouveaux ménages (repérés par la commission diagnostic comme étant en demande de mutation) ont eu lieu. 77 ménages ont été invités et 41 sont venus au moins 1 fois. Parmi eux, 28 se sont impliqués dans le groupe au cours de cette année 2012. Il restait 34 ménages de l'année précédente qui étaient toujours en demande de mutation et parmi eux 19 qui ont continué de fréquenter le groupe.

Comme les années précédentes, plus d'une quarantaine de ménages se sont impliqués activement dans le groupe avec une moyenne de 12 personnes qui assistent à la réunion du lundi, ce chiffre pouvant atteindre la trentaine lorsque l'on reçoit un bailleur.

La raison principale de la demande de mutation reste le surpeuplement (75 % des demandes). La recherche d'un logement de type 4, 5 ou 6 concerne 30 demandeurs soit 67 % de ceux en situation de surpeuplement.

Les autres motifs sont comme chaque année les problèmes de santé, d'environnement et le fait que le logement soit trop grand et trop cher.

---

<sup>3</sup> Pour ces actions se reporter aux parties «Accompagnement à la recherche de logement », « Prévention des impayés et expulsions », « Médiation locataire-propriétaire »

<sup>4</sup> Pour le café « relogés » : se reporter à la partie « Accès au logement »

<sup>5</sup> Les chiffres annoncés et recensés concernent notre activité d'accueil physique. Chaque ménage est enregistré nominativement dans nos bases de données. Les renseignements et conseils téléphoniques ne sont donc pas comptabilisés dans ce rendu qualitatif et quantitatif.

| Motif de la demande de mutation   | 2012      |            | 2011       |            | 2010      |            | 2009      |            |
|-----------------------------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                   | Nombre    | %          | Nombre     | %          | Nombre    | %          | Nombre    | %          |
| Logement trop petit/Surpeuplement | 45        | 75         | 62         | 58         | 46        | 65         | 52        | 63         |
| Environnement                     | 2         | 3          | 7          | 7          | 7         | 10         | 13        | 16         |
| Raison de santé/accessibilité     | 4         | 6          | 13         | 12         | 7         | 10         | 4         | 5          |
| Logement trop grand/trop cher     | 4         | 6          | 20         | 19         | 5         | 7          | 11        | 13,5       |
| Loyer trop élevé                  |           |            |            |            | 5         | 7          | 2         | 2,5        |
| Logement indécent                 | 1         | 1          | 1          |            | 1         | 1          |           |            |
| Divers (coloc, sépar, divorce)    | 3         | 5          | 4          | 4          |           |            |           |            |
| Logement trop grand               | 1         | 1          |            |            |           |            |           |            |
| <b>Total</b>                      | <b>60</b> | <b>100</b> | <b>107</b> | <b>100</b> | <b>71</b> | <b>100</b> | <b>82</b> | <b>100</b> |

Les demandeurs de 2012 qui fréquentaient le groupe Mutation étaient comme l'an dernier logés par les bailleurs les plus importants de la commune : VEH (38 %) ; ALLIADE Habitat (29 %). Les autres venaient de OPAC 69 (9 %), SCIC et ERILIA (6 %), SEMCODA (4%), SVU, GLH et HMF (3%).

Les relogements ont été moins nombreux que l'an dernier puisque sur les 60 ménages ayant participé au moins une fois en 2012 au groupe mutation, seuls 13 ont obtenu une proposition de logement. Ces propositions sont venues du SIAL pour 29% d'entre elles, du dispositif Action Logement pour 14 %, par le biais du DALO pour 7 % et par des bailleurs en direct pour 14 %.

**29% seulement ont été relogés par le biais d'une mutation avec leur bailleur** : 2 ménages par VEH et 2 par Alliage Habitat.

**Pourtant, lorsque l'on reçoit les représentants des bailleurs les plus importants, la prise en compte de la mutation est à chaque fois affirmée comme une priorité des objectifs de l'organisme. A chaque rencontre, il nous est annoncé la possibilité pour tout demandeur de rencontrer un responsable de clientèle ou un agent de gestion locative ; or, dans les faits, il est quasi impossible aux membres du groupe d'obtenir un quelconque rendez-vous.**

Cependant il est toujours intéressant, pour les uns et les autres, **bailleurs et locataires**, de se rencontrer et d'échanger sur ce qui est le plus important pour chacun : **avoir un logement adapté dans un quartier qui convienne.**

Cette année, nous avons reçu les représentants d'ALLIADE Habitat : Mme DESVIGNES, responsable du pôle centre et les responsables-clientèle de Villeurbanne/ Mr ROCHAS et Mme HAMIDA.

Ces échanges toujours empreints de beaucoup de respect et de civilité sont très intéressants et enrichissants pour les uns et les autres. Pour les habitants, rencontrer les responsables de leur bailleur n'est pas chose facile et habituelle. La préparation en amont de ces rencontres permet de poser des questions pertinentes et de réfléchir également à ce qu'est la gestion et l'entretien d'immeubles HLM.

Nous avons également reçu Mme CASOLI, conseillère municipale déléguée au logement, membre du Conseil d'administration de VEH et représentante CSF des locataires sur le quartier Saint Jean.

Nous avons continué l'envoi de listes de personnes en demande de mutation aux différents bailleurs concernés (Villeurbanne Est Habitat, Opac du Rhône, Alliage, SVU, Batigère, Semcoda, SCIC ...) et réservataire (SIAL). Pourtant, nous avons l'impression que cette pratique attire de moins en moins l'attention des bailleurs.

Cette année ont eu lieu deux réunions **d'information sur la Discrimination**, animées par Marie Claire GERLAND. Ces moments d'échange sont l'occasion à la fois de préciser ce que c'est, comment s'en défendre et également de discuter de ce que l'on a pu vivre et ressentir.

Deux séances d'information sur la **maitrise du coût de l'énergie**, animées par Joséphine LARROQUE ont eu lieu au cours de l'année : l'une à partir d'un jeu de société, l'autre sur le thème de la maîtrise des énergies et la fabrication des produits ménagers économes et écologiques. Elles ont beaucoup intéressé les participants. Comme l'an passé, ceux et celles qui le souhaitaient ont pu avoir une visite-conseil à domicile.

Dans le cadre du projet « **Mosaïque d'en France** » les membres du groupe intéressés et volontaires ont pu être filmés par l'association « Chants Alizés » et seront prochainement invités à la restitution de ces documentaires sur la diversité dans le Grand Lyon.

Comme les années précédentes, nous avons continué à étudier les fiches « Droits et Devoirs du locataire » de l'AVDL, remises à jour et nous les avons testées : l'assurance habitation, le loyer et les charges, l'état des lieux, durée et congés du bail.

Nous avons également reparlé régulièrement de la loi DALO et de la mise en place du fichier commun de la demande de logement social qui interroge chacun.

Une mise à jour des adresses de Bric à Brac remises au moment de l'accès a également été faite par certains membres du groupe.

L'adhésion de l'AVDL à « Culture pour tous » en vue d'amener des participants du groupe à assister à des spectacles divers et variés n'a finalement pas abouti faute de temps dédié pour gérer ce type de sollicitation.

Comme chaque année, nous confirmons que la participation au groupe amène chacun à réfléchir sur la question du logement et bien évidemment celle du logement social.

Pour beaucoup, la réunion du lundi est un moment de rencontre et d'échange où il semble que chacun a plaisir à se retrouver et à partager sur d'autres thèmes que celui du logement même si certains se montrent parfois impatients d'obtenir une réponse à leur demande.

Les exigences d'un demandeur de mutation par rapport au quartier, à la taille, à la disposition, à l'orientation, l'accessibilité et la proximité des services (commerces, écoles) restent un frein important dans l'accès à un nouveau logement idéalisé et rêvé. Pour preuve, la mise en place d'un ASLL pour 4 familles participant au groupe cette année n'a pu aboutir que pour l'une d'entre elles à la recherche d'un très grand logement ; la localisation ou la configuration du logement proposé dans le cadre de l'ASLL ne convenait pas pour les 3 autres. L'ASLL a pris fin mais la participation au groupe reste possible.

### **1.3 Informer, sensibiliser sur les questions en lien avec le logement, être acteur des réseaux et dispositifs spécialisés :**

Autre dimension du centre ressources, celle regroupant nos activités d'information et de sensibilisation sur les thématiques en lien avec le logement et la discrimination ainsi que notre participation aux réseaux et dispositifs spécialisés.

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

En 2012, l'effort d'enrichissement du fonds documentaire ainsi que celui de la valorisation de ce lieu ont été poursuivis. La diffusion des plaquettes d'information DALO intitulée « Droit au logement : comment ça marche » a été diffusée largement par notre association. Il en est allé de même pour la plaquette de l'AVDL « Discrimination : en parler pour agir ».

→ **Le site internet de l'AVDL :**

Notre site internet<sup>6</sup> totalisait, en fin d'année, plus de 3 000 visiteurs par mois. A destination à la fois des personnes en difficulté de logement et des professionnels du logement, il nous permet de diffuser au plus grand nombre nos outils et positions. Les pages les plus visitées concernent les questions en lien avec les obligations des propriétaires et des locataires, le DALO, les expulsions et la lutte contre les discriminations.

→ **Les interventions thématiques :**

Ces interventions couvrent les champs thématiques de nos missions et s'adressent à des publics diversifiés : étudiants, professionnels...

A titre d'exemple, l'AVDL est intervenu en février 2012 auprès d'étudiants assistants sociaux d'une part de l'Ecole de Service Social du Sud Est sur différentes thématiques (la recherche de logement, les expulsions et la discrimination dans l'accès au logement) et d'autre part à l'Ecole Rockefeller (autour du droit au logement opposable et de sa déclinaison territoriale)

Par ailleurs, nous avons participé à une des tables rondes du séminaire, co-organisé par le Défenseur des Droits, l'Acse et le CNFPT, intitulé «Egalité dans le logement, Comprendre, s'engager, agir ensemble » qui s'est tenu à Paris au mois de novembre.

→ **La participation aux groupes thématiques et/ou spécifiques sur le logement :**

L'AVDL est présente dans de nombreux groupes thématiques et/ou instances spécifiques en lien avec son objet social et ses activités.

En 2012, au vu des évolutions des profils que nous accueillons, nous avons intégré la coordination opérationnelle du Groupe de régulation en santé mentale (GRSM) de Villeurbanne dont l'objectif est d'associer les compétences de plusieurs professionnels pour une évaluation interdisciplinaire d'une situation de souffrance psychosociale impliquant un gène de voisinage et pour proposer des réponses interinstitutionnelles.

En lien avec notre mission de sensibilisation aux économies d'énergies, nous avons intégré le RAPPEL (Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement).<sup>7</sup>

Autour de la prévention des discriminations au logement, nous avons intégré le réseau Réci (Ressources pour l'Egalité des Chances et l'Intégration) et participons à la constitution d'un réseau national autour des questions de discriminations dans le champ du logement : RéEL (Réseau national Egalité et Logement).

De manière plus large et sur l'accès aux droits, il est à noter que nous avons intégré le réseau « Accès aux droits » de la Fondation Abbé Pierre qui se réunit plusieurs fois par an à Paris et participons également à la constitution d'un réseau de juristes sur l'agglomération lyonnaise via la création d'un GIE<sup>8</sup> « Droits communs ».

Parmi nos nombreuses autres implications, à noter :

- Celle au sein du Collectif Logement Rhône où l'AVDL participe activement à l'élaboration de documents et/ou de préconisations en liens avec les thématiques du PDALPD<sup>9</sup> ;
- Celle au sein de la commission de médiation du Rhône où il s'agit de participer à l'effectivité et la qualité de l'action de la commission de médiation au titre de représentant du CLR.

---

<sup>6</sup> www.avdl.fr

<sup>7</sup> Cf. partie Accès de ce rapport d'activité

<sup>8</sup> Groupement d'Intérêt Economique

<sup>9</sup> Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées

- Celle dans le cadre des « **ateliers participatifs du PLU-H** » animés par le GrandLyon

→ **Communiquer et sensibiliser différemment sur le mal logement**

L'AVDL est attentive à développer des moyens de communication variés et alternatifs qui permettent de sensibiliser d'autres publics ou acteurs que ceux que nous touchons déjà.

**C'est ainsi qu'en 2012, deux étudiants bénévoles** (Hélène Bister et Jérémy Aubert de l'association AXION ESTI Prod) **ont réalisé deux clips pour l'AVDL**: l'un sur l'indécence, l'autre sur la prévention des expulsions. Ces clips peuvent être visionnés à partir de notre site<sup>10</sup>.

Par ailleurs, des membres du groupe Mutation et plusieurs salariés de l'AVDL ont participé **au projet « Mosaïque d'en France »**, qui est une série de documentaires et reportages ayant trait à la diversité, dont l'un est intitulé « **On est rien sans toit** ».

---

<sup>10</sup> <http://www.avdl.fr/droitaulogement/video.php>

## **2. IDEAL : un travail pilote sur la question de la discrimination au logement**

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

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

### **❖ Se former, Travailler sur ses pratiques internes :**

En 2012, nous avons poursuivi notre travail de formation autour de ce champ et plusieurs salariés ont pu bénéficier de temps de formation spécifiques : formation sur « **les aspects juridiques du logement des étrangers dans l'habitat social** », formation sur **l'aide à la qualification juridique des situations de discrimination**.

### **❖ Enregistrer les discriminations repérées ou relatées par notre public**

En 2012, **6 fiches à destination de l'observatoire villeurbannais des discriminations ont été rédigées et envoyées**, autour de pratiques potentiellement discriminatoires majoritairement en lien avec le processus d'attribution de logements sociaux (refus d'attribution lié à la situation de famille pour une personne séparée de fait, pour une famille nombreuse, pour un couple étranger dont l'un des membres est en cours de régularisation administrative, refus d'enregistrement en demande de colocation pour une mère et son fils majeur...) et également avec des inégalités de traitement de citoyens Roms de l'Union européenne.

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

**A ce jour, nous sommes la seule structure villeurbannaise, travaillant sur le champ du logement, à « nourrir » l'observatoire** et une des structures partenaires ayant signalé le plus de situation à l'observatoire.

**Une salariée de l'équipe participe par ailleurs aux réunions du réseau de vigilance territoriale LCD** réunissant les professionnels de l'emploi, du logement et de l'action sociale (3 réunions dans l'année). Deux salariés ont également participé à deux temps de travail sur l'engagement des structures dans le réseau.

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

### **❖ Sensibiliser nos partenaires et les professionnels via la rédaction et la diffusion de la veille documentaire « Lutte contre les discriminations et logement » :**

**En 2012, 4 numéros de cette veille documentaire ont été diffusés par mail.** Le nombre de destinataires directs est actuellement de plus de 500, principalement des professionnels du logement ou des élus (15% des destinataires) mais certains d'entre eux la relaient ensuite auprès de leurs propres mail-listes augmentant sensiblement le nombre de personnes la recevant. Par ailleurs, depuis 2009, la veille documentaire est également relayée par l'intermédiaire des listes de

diffusion du réseau scientifique Terra<sup>11</sup> (plus de 2 500 destinataires sur l'ensemble du territoire national).

**Désormais et à un niveau national, la veille documentaire de l'AVDL est de mieux en mieux repérée par les « techniciens » en lien avec les questions de discrimination au logement comme étant un outil documentaire de référence.**

❖ **Retransmettre nos connaissances à nos partenaires :**

A ce stade, nous sommes en capacité de retransmettre nos connaissances à nos partenaires. La capitalisation de notre expérience peut être mise à profit auprès d'autres acteurs du logement intéressés par cette question pour leur venir en appui stratégique et méthodologique grâce à notre production d'outils.

**C'est ainsi que notre action est désormais référencée sur le Portail européen sur l'intégration.** Ce portail<sup>12</sup>, créé à l'initiative de la Commission européenne, offre aux praticiens une collection de bonnes pratiques, des outils et des informations autour de l'intégration et de la prévention des discriminations. C'est à ce titre que notre action de « Mise en place d'un système de vigilance interne de prévention et de lutte contre les discriminations »<sup>13</sup> a été référencée et a fait l'objet d'une **fiche « Bonne pratique »**, accessible en ligne.

**De même nous avons participé à une des tables rondes du séminaire, co-organisé par le Défenseur des Droits, l'Acsé et le CNFPT**, intitulé «Egalité dans le logement, Comprendre, s'engager, agir ensemble » qui s'est tenu à Paris le 07/11/12.

❖ **Renforcer, dans le champ de la lutte contre les discriminations au logement, notre partenariat associatif et la mise en réseau au niveau national :**

Nous avons poursuivi notre partenariat et les échanges avec le Cllaj de l'Est lyonnais, également impliqué sur ces questions mais également avec Arcad et Ailoj au niveau de l'agglomération.

• **RÉEL ( Réseau national Egalité et Logement) :**

En s'appuyant sur notre expertise, nous avons souhaité **participer à la création d'une culture commune et de temps d'échange entre des acteurs associatifs, répartis sur l'ensemble du territoire national et impliqués dans le champ de la lutte contre les discriminations au logement.**

Cet objectif, s'est concrétisé par l'organisation d'une première rencontre inter-associative en juin 2011 et 2 rencontres en 2012.

En 2012, 11 personnes représentant 6 structures ont participé à ces rencontres : Cllaj de l'Est Lyonnais (69 800), Habiter Enfin ! (34 000), Fondation Abbé Pierre/Mission Ile de France (75 020), ARCAD (association de lutte contre toutes formes de discriminations- 69100), AILOJ (association d'aide au logement des jeunes-69100) et l'AVDL.

Signe de l'intérêt porté à ces rencontres et de leur dynamique, il a été décidé :

- De donner un nom à ce réseau : le Réseau national Egalité Logement (REEL) ;
- De passer à deux rencontres annuelles au lieu d'une ;
- De travailler à une mobilisation commune à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les discriminations, le 21 mars 2013.

Par ailleurs, différents questionnements ont été apportés par les participants afin de pouvoir échanger sur leur aspect discriminatoire ou non et élaborer en commun des pistes d'amélioration : les refus d'accès en résidence sociale des jeunes de moins de 25 ans, l'activité des copec, les personnes séparées de fait et l'accès au parc social...

---

<sup>11</sup>Créé en mai 2003, le réseau scientifique TERRA (Travaux, Etudes, Recherches sur les Réfugiés et l'Asile) a pour objectif de stimuler la production des connaissances en sciences humaines et sociales dans les domaines des migrations forcées, des réfugiés, du droit et des politiques publiques de l'asile, de la vie en exil, et, par suite, des rapports culturels à l'altérité, des mobilisations sociales relatives aux exilés et à l'asile, de la place des étrangers dans la société, de leur exclusion sociale, des formes de xénophobie, des politiques de mise à l'écart...

<sup>12</sup> <http://ec.europa.eu/ewsi/fr/index.cfm>

<sup>13</sup> [http://ec.europa.eu/ewsi/fr/practice/details.cfm?ID\\_ITEMS=29055](http://ec.europa.eu/ewsi/fr/practice/details.cfm?ID_ITEMS=29055)

- **Intégration de l'AVDL au réseau RECI (Ressources pour l'Égalité des Chances et l'Intégration)**

Le réseau RECI est composé de structures intervenant dans le domaine de l'immigration, l'intégration et/ou de la lutte contre les discriminations liées à l'origine. Les structures composant le Réseau RECI sont à ce jour : ARIFOR (Champagne-Ardenne), CID (Pays de la Loire), COFRIMI (Midi-Pyrénées), CREFE (Rhône-alpes), EPI (Picardie), IREV (Nord-pas-de-Calais), ORIV (Alsace). Sont associés également au Réseau RECI des partenaires avec lesquels des échanges sont effectués et des projets menés tels le GIP « Cité Nationale de l'Histoire de l'Immigration » (Paris), Ville Ecole Intégration (Paris), Arese (Grenoble), ...

**Les objectifs de ce réseau sont de favoriser une action collective et mutualisée dans le domaine de la production de connaissances, de se positionner comme un acteur « visible » sur la scène nationale.**

L'AVDL a intégré le réseau RecI courant 2012 et déjà participé à plusieurs temps de travail du réseau.

## 3. L'accompagnement à la recherche de logement

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

#### 3.1.1 L'accueil et l'information

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

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

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

#### 3.1.2 Le 1er accueil collectif :

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

**2012 a été marquée par la mise en place du fichier commun de la demande de logement social.** En amont, les retards puis l'arrêt de l'enregistrement de la demande par le SIAL ont généré incompréhension et frustration chez les ménages sans réponse de la part du réservataire préfectoral pendant plusieurs mois.

Par ailleurs, les associations ont eu très peu d'informations relatives aux modalités et effets de la mise en œuvre du fichier commun (reprise du numéro unique en cas de demande antérieure, renouvellement, capacité des réservataires à retrouver leurs bénéficiaires...) et nous avons dû composer, à partir de nos observations.

**En 2012, 500 ménages ont participé au 1er accueil collectif.**

237 personnes, soit un peu moins de la moitié, sont revenues en entretien individuel afin de bénéficier de conseils personnalisés et/ou d'un accompagnement spécifique. Certaines personnes trouvent probablement réponse à leurs questions dès le premier accueil collectif et n'estiment pas nécessaire de revenir en entretien individuel. Nous nous interrogeons cependant sur le fait que plus de la moitié des participants ne reprennent pas contact : insistons nous trop sur le principe de réalité et décourageons nous à notre tour un public fragilisé par de multiples démarches stériles ? Sommes-nous essentiellement en présence de personnes en début de parcours qui intègrent la nécessité de déposer leurs demandes avant de solliciter un accompagnement de leur recherche ?

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

**386 ménages ont été reçus dans le cadre des 4 permanences « recherche de logement » hebdomadaires.**

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

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

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

### **3.1.4 La commission « diagnostic » :**

La commission, composée de l'ensemble des membres de l'équipe, se réunit chaque lundi. Toutes les demandes sont examinées. Un diagnostic est émis et une orientation proposée par écrit à chaque ménage. Le type d'accompagnement proposé (individuel ou collectif) est déterminé par la situation ainsi que l'ancienneté des démarches effectuées. Sauf exception, nous ne déclenchons pas d'accompagnement social lié au logement lorsque le ménage a une ancienneté de demande de logement social inférieure à 6 mois.

### **3.1.5 L'Atelier recherche de logements (ARL) :**

L'ARL est un lieu d'accueil hebdomadaire (tous les mardis de 16h00 à 18h00) animé par deux salariés (un permanent et un en alternance un mardi sur deux) et un bénévole (administrateur). Les personnes sont orientées par la commission diagnostic.

Cet atelier s'adresse principalement à deux catégories d'usagers :

- Le premier groupe est majoritairement constitué de personnes n'ayant pas entrepris de démarches de recherche de logement. Nous les accompagnons dans le montage du dossier CERFA et si besoin dans le renouvellement de celui-ci.
- La deuxième catégorie regroupe des personnes plus autonomes dans la compréhension, la mise en œuvre des démarches et souvent financièrement plus stables. Nous avons constaté que des relances ponctuelles auprès du SIAL ou des bailleurs étaient parfois suffisantes pour débloquer les situations. Cette frange de la population n'arrive pas à se reloger par ses propres moyens et n'est pas non plus considérée comme prioritaire au regard des critères du Conseil Général. En effet, le manque d'autonomie reste le critère principal pour bénéficier d'une mesure d'ASLL.

**En 2012 nous avons accompagnés le même nombre de ménages qu'en 2011, 76 ménages (dont 36 nouveaux) contre 70. Néanmoins le nombre d'orientations de notre « commission diagnostic » vers l'ARL a nettement diminué puisqu'il est passé de 98 ménages en 2011 à 61 en 2012. Cette baisse importante s'est ressentie au niveau de la fréquentation de l'atelier. En revanche les situations sont de plus en plus fragiles et précaires.**

Nous notons toujours que près d'un ménage sur deux ne vient pas à l'ARL. Nous ignorons les raisons exactes de cette démotivation mais nous supposons que les personnes se découragent face aux délais d'attente, ou peut-être que le soutien proposé ne leur convient pas.

Par contre, ceux qui fréquentent l'ARL reviennent très régulièrement jusqu'à bénéficier parfois d'une mesure d'ASLL.

**Parmi les 76 ménages suivis en ARL, 5 ont été orientés vers nos permanences DALO pour une saisine de la commission de médiation et 15 se sont vus proposer un ASLL (16 en 2011).**

Ces quinze familles ont été orientées vers une mesure d'ASLL, d'une part à cause de leurs mauvaises conditions de logement (surpeuplement ; coût du loyer ; indécence...) et d'autre part parce qu'elles ont acquis l'ancienneté nécessaire à la prise en compte de leurs demandes par les bailleurs sociaux. L'ARL joue, parfois, un rôle de « sas » d'attente permettant aux ménages de rester mobilisés par rapport à leur projet logement.

**Le nombre de relogés en 2012 continue de baisser avec seulement 6 ménages cette année. Ce faible nombre de relogés en ARL s'explique par l'entrée, le suivi et le relogement de 22 familles dans le cadre d'autres dispositifs : accompagnement à la saisine du DALO, ASLL et groupe mutation. Néanmoins si l'atelier n'a pas permis un relogement direct de ces familles, il a contribué à l'ouverture de leurs droits, à garder leurs demandes actives, à permettre l'acquisition d'une ancienneté et à faire connaître leurs situations aux bailleurs et au SIAL.**

**La durée moyenne de relogement des usagers de l'ARL est toujours de 7 mois (durée équivalente à 2010 et 2011), avec une durée minimale de 1 mois (pour un ménage) et une durée maximale de 15 mois. Sur les 6 ménages relogés, aucun ne travaille et tous sont bénéficiaires du RSA.**

| Type de relogements     | 2012     | 2011     | 2010      | 2009     | 2008      |
|-------------------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|
| SIAL                    | 4        | 4        | 11        | 4        | 6         |
| Résidences sociales     | 1        | 1        | 1         | 2        | 2         |
| Accès direct parc HLM   | 1        | 1        | 4         | 0        | 1         |
| Collecteurs 1% patronal | 0        | 2        | 0         | 0        | 0         |
| Parc privé              | 0        | 0        | 1         | 1        | 1         |
| <b>Total</b>            | <b>6</b> | <b>8</b> | <b>17</b> | <b>7</b> | <b>10</b> |

#### **Quand certains bailleurs sociaux ne respectent pas la réglementation**

En 2012, dans le cadre de la phase enregistrement/instruction de la demande et/ou d'attribution, plusieurs pratiques non réglementaires de la part des bailleurs sociaux, ont entraîné des demandes de rétablissement d'accès au droit de notre part ainsi que des demandes de modification des pratiques. A titre d'exemple :

- Un bailleur social **refusait d'enregistrer une demande de co-location** pour une mère, son fils majeur et sa compagne, au motif que le bailleur « n'acceptait pas ce type de co-location ». Suite à un contact téléphonique avec ce bailleur, un rappel de la réglementation et le fait que nous pensions contester ce refus d'enregistrement, la demande sera enregistrée par le bailleur.
- Un bailleur social avait **refusé d'attribuer un T5 de 110 m2, réservé préfecture, à une famille de 8 personnes pour « inadéquation de la taille du logement par rapport à la composition du logement »**. Il se retranchait derrière le règlement intérieur de son ESH (Entreprise Sociale pour l'Habitat) qui limitait le nombre de personnes à 7 pour un T5. Nous échangeons par courrier et lui signalons l'illégalité de ce refus, non conforme à la réglementation. Le SIAL, appuiera notre recours en signifiant également au bailleur qu'il ne peut valider son refus d'attribution. Quelques semaines après, la famille reçoit un accord d'attribution du logement par le bailleur et depuis est entrée dans le logement.

### 3.1.6 La permanence DALO

Cette permanence, spécifiquement consacrée à la saisine de la commission de médiation DALO répond à **un triple objectif** : informer les ménages, vérifier s'ils relèvent d'une saisine de la commission de médiation pour un hébergement ou un logement, et, le cas échéant, les accompagner dans cette saisine. Ouverte à tout ménage villeurbannais, sans rendez-vous, dans le cadre d'un entretien individuel, elle a lieu un mercredi matin sur deux.

|                        | 2012   |    | 2011   |    |
|------------------------|--------|----|--------|----|
|                        | Nombre | %  | Nombre | %  |
| Personnes reçues       | 57     |    | 49     |    |
| Nombre de saisine dont | 50     |    | 43     |    |
| Recours Logement       | 24     | 48 | 18     | 42 |
| Recours Hébergement    | 26     | 52 | 25     | 58 |

**En 2012, la permanence a accueilli 57 personnes** (soit 8 de plus qu'en 2011) **dans le cadre de 116 entretiens individuels**, certains ménages ayant été reçus à plusieurs reprises. Nous proposons en effet un suivi du recours et invitons chacun à nous tenir informés de l'évolution de sa situation. Ceci à deux fins :

- être en capacité d'actualiser la demande au moment de la sollicitation du secrétariat lors du passage en commission,
- être attentif au non dépassement du délai légal pour l'examen de la demande en commission ou la proposition d'hébergement ou de logement en cas de reconnaissance du caractère prioritaire du recours.

Nous proposons par ailleurs un accompagnement ponctuel au moment de la proposition d'hébergement ou de logement : aide à la décision et à la constitution du dossier en vue du passage en commission d'attribution des logements, médiation vis-à-vis de la structure d'accueil ou du bailleur, recherche de garant...

**S'il y a lieu, nous instruisons une demande d'Accompagnement Social Lié au Logement pour soutenir l'accès.**

Comme en 2012, **53%** des ménages se présentent à la permanence DALO sur orientation d'un de nos partenaires, le principal restant le Département. Il y a lieu, dans un premier temps, d'évaluer la situation ainsi que la pertinence de l'orientation.

**47%** nous sollicitent après avis de notre « commission diagnostic » interne, de l'Atelier de Recherche de Logement ou de la permanence « prévention des impayés et des expulsions ».

**Parmi les 57 personnes reçues, 50, soit 88%, ont souhaité, sur nos conseils, saisir la commission de médiation.** 7 n'ont pas donné suite, 1 souhaitant rester sur Villeurbanne, 1 disposant d'un logement adapté, 4 n'étant pas en capacité de fournir les justificatifs, 1 ayant obtenu un logement entre son premier entretien à l'AVDL et sa venue à la permanence DALO et ne relevant plus d'une saisine de la commission de médiation.

**Nous avons accompagné 24 saisines en vue de l'obtention d'un logement, soit 48%, et 26 en vue d'un hébergement, soit 52%.** La part du nombre de saisines en vue d'un logement a augmenté pour rejoindre sensiblement celle du nombre de saisines en vue d'un hébergement. Nous avons constaté qu'il était très compliqué d'obtenir une proposition d'hébergement satisfaisante, ce, malgré la reconnaissance prioritaire d'un recours. Par ailleurs, les délais de traitement des saisines en vue d'un logement ont considérablement diminué (ils sont passés de 6 à 3 mois). Une fois la demande reconnue prioritaire, l'obtention de la proposition de logement est très rapide. De ce fait et devant une situation pouvant relever d'une double saisine, nous avons régulièrement priorisé le logement, ce qui demeure, de toutes façons, l'objectif généralement visé par le ménage.

| Logement<br>Motifs du recours    | 2012   |     | 2011   |     |
|----------------------------------|--------|-----|--------|-----|
|                                  | Nombre | %   | Nombre | %   |
| Absence de logement              |        |     |        |     |
| Hébergement chez un tiers        | 10     | 42  | 10     | 55  |
| Surpeuplement                    | 8      | 33  | 3      | 17  |
| Délai anormalement long          | 1      | 4   | 3      | 17  |
| Menacé d'expulsion               | 2      | 8,5 | 1      | 5,5 |
| Logement de transition (>18mois) | 2      | 8,5 | 1      | 5,5 |
| Indécence                        | 1      | 4   |        |     |

Le motif principal de recours reste l'absence de logement et l'hébergement chez un tiers mais le surpeuplement augmente et tend à le rejoindre.

| Logement<br>Résultats du recours                  | 2012   |    | 2011   |    |
|---|--------|----|--------|----|
|   | Nombre | %  | Nombre | %  |
| Reconnaissance du caractère urgent et prioritaire | 11     | 46 | 5      | 28 |
| Sans suite  | 2      | 8  | 3      | 17 |
| Rejet   | 1      | 4  |        |    |
| Non connu   | 10     | 42 | 10     | 55 |

#### **La participation des collecteurs d'Action logement au relogement des ménages reconnus prioritaires**

Lorsque le ménage est reconnu prioritaire par la commission de médiation et qu'au moins un des adultes travaille, c'est en général aux réservataires d' « Action Logement » de proposer un logement sur leur contingent.

La famille A, locataire dans le privé d'un T3 avec 5 enfants, avait déposé grâce à notre Atelier Recherche Logement, une demande d'un logement de type 5 en novembre 2011.

**Du fait de ce surpeuplement et de l'absence de proposition adaptée, elle a été orientée vers une saisine de la commission de médiation DALO qui a reconnu cette demande comme étant prioritaire.**

Peu de temps après, le collecteur, désigné par le Préfet pour la reloger, lui a fait une proposition que la famille a acceptée.

**Mais, contrairement aux usages habituels et à ce que permet la réglementation, le collecteur avait positionné également d'autres candidats en suppléants, venant donc en concurrence avec ce ménage reconnu prioritaire.**

La Commission d'Attribution Logement du bailleur concerné avait profité de ces propositions de candidats multiples pour changer l'ordre des candidats : de « titulaire », la famille A. était passée à « suppléante » sur ce logement. Concrètement, elle ne pouvait plus se voir attribuer ce logement qu'après que la famille positionnée en titulaire l'ait refusée. Or, il s'agissait d'un appartement très bien situé et il y avait peu de chances que la famille positionnée en titulaire le refuse...

**Il a fallu l'intervention conjointe de l'AVDL et de la préfecture (SIAL) pour que le bailleur et le réservataire acceptent d'appliquer les textes et proposent ce logement en priorité à la famille A. qui, ravie, a pu signer son bail en décembre 2012.**

Nous avons eu connaissance de 14 décisions sur les 24 recours logement (58%), soit une augmentation sensible, d'autant que certains recours ne sont pas passés en commission à ce jour. Nous avons mis en place en 2012 un tableau de suivi qui nous a permis d'affiner nos résultats.

**46% des demandes ont été reconnues prioritaires. 10 ménages sur 11 ont obtenu une proposition de logement, 1 l'a refusée.** 8% des demandes ont été classées sans suite car ont bénéficié d'un relogement avant passage en commission.

| <b>Hébergement</b><br><b>Motifs du recours</b> | <b>2012</b>   |           | <b>2011</b>   |           |
|--|---------------|-----------|---------------|-----------|
|  | <b>Nombre</b> | <b>%</b>  | <b>Nombre</b> | <b>%</b>  |
| Risque rupture hébergement en cours            | 17            | <b>65</b> | 15            | <b>56</b> |
| Sans domicile fixe                             | 5             | 19        | 4             | 16        |
| Sans droit ni titre                            | 3             | 12        | 5             | 20        |
| Menacé d'expulsion                             | 1             | 4         | 1             | 4         |

Le motif principal de recours reste le risque de rupture de l'hébergement en cours, en augmentation par rapport à 2011. Il représente 65% des saisines. Le pourcentage des Sans Domicile Fixe augmente, le nombre de ménages en squat est en diminution.

Comme en 2011, la permanence DALO a accueilli 4 familles « roms », originaires de Roumanie et de Bulgarie. Hébergées en squat, en tente ou en caravane, elles ont saisi la commission de médiation dans le cadre de l'hébergement et ont été reconnues prioritaires. Pour deux d'entre elles, un accueil inconditionnel a été proposé et n'a pas convenu à ces deux frères qui envisageaient une installation dans une maison pour travailler comme ferrailleurs. On mesure le décalage entre le projet et la réalité vécue par ces deux familles qui sont actuellement déplacées de terrain de fortune en bordure d'autoroute au gré des évacuations.

Pour les deux autres qui bénéficient de prestations de la CAF, la reconnaissance par la commission de médiation en vue d'un hébergement en sous location n'a pas pu aboutir. En effet du fait de leur grande mobilité, ces familles sont difficilement joignables et au moment de la proposition la famille est loin ou ne réagit pas et la perd.

Du fait de son écoute attentive, la permanence de l'AVDL est bien repérée et joue un rôle de relais où les familles essaient de comprendre le fonctionnement de ce recours.

Malgré la mise en place par le préfet du programme Andatu (pilote par Forum réfugiés), ces familles n'ont finalement pas pu être intégrées et sont encore en errance de squat en squat.

| <b>Hébergement</b><br><b>Résultats du recours</b> | <b>2012</b>   |           | <b>2011</b>   |           |
|---|---------------|-----------|---------------|-----------|
|   | <b>Nombre</b> | <b>%</b>  | <b>Nombre</b> | <b>%</b>  |
| Reconnaissance du caractère urgent et prioritaire | 11            | <b>42</b> | 13            | <b>52</b> |
| Sans suite  | 3             | 11        | 1             | 0,5       |
| Rejet   | 4             | 15        | 1             | 0,5       |
| Non connu   | 8             | 31        | 10            | 40        |

Nous avons eu connaissance de 18 décisions sur les 26 recours hébergement (70%) soit une petite augmentation. Le nombre et le pourcentage des demandes reconnues prioritaires sont en baisse par rapport à 2011. Les demandes reconnues sans suite avaient trouvé solution avant passage en commission. Quant aux rejets, ils sont généralement motivés par un délai trop court entre les démarches d'hébergement et la saisine de la commission de médiation, qui empêche le droit commun de l'hébergement d'apporter une réponse à la demande.

Si les notions de démarches préalables et de délai avant saisine de la commission des recours sont légitimes, nous sommes attentifs à ce que cette règle ne devienne pas automatique et appliquée sans étude individualisée de la situation du requérant.

### 3.2 L'Accompagnement Social lié au Logement :

#### Pour aller à l'essentiel...

- 158 ménages accompagnés
- Un nombre de ménages accompagnés en hausse par rapport à 2012
- Des sollicitations plus fréquentes de personnes âgées ou en situation de handicap confrontées à un besoin de logement accessible ou adapté
- Une mise en place du fichier commun de la demande de logement social entre simplification et interrogations
- 67 relogés, majoritairement via le SIAL mais également directement par les bailleurs

**En 2012, les 4 intervenants du secteur recherche ont accompagné 158 ménages, soit 19 de plus qu'en 2011 (+12%).**

**Nous sommes confrontés, comme les années précédentes, à des situations toujours plus complexes.** Elles nécessitent souvent des temps dédiés d'accompagnement plus importants, de multiples démarches ainsi que des rencontres inter partenariales afin de partager diagnostic, pistes d'action et évaluation. Dans ces cas, **l'accompagnateur social lié au logement devient parfois coordinateur des différents acteurs.**

**Sur les 158 ménages, 110 ont bénéficié d'une première mesure d'accompagnement ; pour 48 d'entre eux, l'accompagnement, qui avait débuté en 2011 s'est poursuivi en 2012.**

Comme l'année précédente, l'accompagnement à la recherche se poursuit de plus en plus souvent lors du relogement par un accompagnement à l'accès, compte tenu du manque d'autonomie croissant des personnes accompagnées.

29 demandes d'accompagnement (18%), soit 10 de plus qu'en 2011, ont été prescrites sur demande des travailleurs sociaux des unités territoriales de Villeurbanne (15, soit le double de 2011), Vaulx en Velin (13), et Décines (1). L'ASLL, dispositif parfois méconnu, est un outil que certains travailleurs sociaux n'hésitent plus à mobiliser pour répondre aux besoins des ménages les plus en difficultés et les moins autonomes.

#### Fichier Commun de la Demande de Logement Social du Rhône : Simplification, limites et interrogations

Après l'instauration du formulaire unique de demande de logement social unique qui avait considérablement simplifié les démarches des demandeurs de logement social<sup>14</sup>, la mise en place du Fichier Commun de la Demande de Logement Social du Rhône, à partir d'avril 2012, a également impacté les pratiques des demandeurs, des travailleurs sociaux et bien sur des bailleurs et réservataires.

#### Un fichier commun c'est quoi ?

Il s'agit **d'un outil informatique internet commun à tous les bailleurs sociaux** : alors qu'auparavant chaque bailleur social développait un fichier propre de ses demandeurs de logement social, désormais la liste des demandeurs de logement social est mutualisée et accessible à (presque) tous les partenaires du logement social.

S'il s'agit d'une première étape dans l'amélioration du processus d'attribution des logements sociaux, ce nouveau dispositif, par contre, ne remet pas en cause la **multiplicité des lieux d'accueil** sur les territoires. De même, il s'agit de **mutualiser la demande mais pas l'offre** : chaque bailleur reste maître de son processus décisionnel concernant les attributions et ne fait donc pas apparaître ses logements vacants ou à attribuer dans ce fichier commun.

#### Comment ça se passe ?

Il suffit de remplir le dossier CERFA de demande de logement social, d'y joindre une pièce d'identité par adulte du ménage et de l'adresser auprès d'un des guichets enregistreurs de la demande (bailleurs HLM et certaines mairies). Une attestation portant mention du Numéro

<sup>14</sup> Cf. notre rapport d'activité 2011

Unique Départemental (NUD) apporte la preuve du dépôt de dossier auprès de l'ensemble des bailleurs départementaux. La demande est valable un an.

### **Quels sont les objectifs et les avantages attendus ?**

**C'est vraiment une simplification des démarches pour l'ensemble des demandeurs et il est important de le souligner :** avec une seule démarche et un seul imprimé à remplir, la demande de logement est visible de tous les acteurs pourvoyeurs d'offres (et pas seulement de celui auprès duquel on s'est inscrit).

Ce système apporte également plus de **transparence** : les demandes seront clairement identifiées et visibles dans un système mutualisé. Pour les bailleurs sociaux, le fait de mutualiser les moyens et procédures devrait signifier moins de demandes à enregistrer et une centralisation de certaines démarches (renouvellement par exemple). De même, la **mise en réseau et le partage** des informations entre acteurs devraient **apporter une amélioration de la gestion de la demande de logement social, un meilleur suivi des dispositifs concernant les publics priorités et une amélioration de la connaissance statistique.**

### **En pratique, quels sont les points à améliorer et les incertitudes existantes ?**

Même si il y a un consensus pour dire que le dossier de demande unique puis le fichier commun améliorent la transparence et l'égalité, **plusieurs risques d'effets paradoxaux peuvent être déjà relevés et de nombreuses incertitudes subsistent :**

- **Une modification du rôle des lieux d'accueil et d'enregistrement de la demande de logement social avec un risque de désresponsabilisation des bailleurs sociaux.** En effet, les bailleurs sociaux pourraient se sentir moins concernés par les demandes de logement qui leur sont directement adressées puisque, désormais, ils enregistrent non plus uniquement pour leur organisme mais pour l'ensemble des bailleurs sociaux de l'agglomération.

#### **- Une information des demandeurs de logements enregistrés insatisfaisante :**

On peut noter que le fichier commun n'échappe pas à la règle de mise en œuvre des politiques publiques : les principaux concernés, à savoir les demandeurs de logement, n'ont pas été associés à son élaboration. Les associations d'insertion par le logement, malgré leur souhait exprimé par le biais du Collectif Logement Rhône, n'ont d'ailleurs pas non plus été associées à ce chantier.

Ceci explique-t-il cela ? En tout cas, dans cette période de transition toujours en cours, le demandeur de logement social voit son information et donc la possibilité de rectifier certains éléments s'atténuer.

C'est ainsi que, depuis la mise en place du fichier unique, le SIAL, qui gère les logements réservés de la préfecture, n'est plus un guichet enregistreur et va donc « piocher » dans le fichier commun les candidatures ressortant de ses catégories prioritaires. Auparavant, le demandeur de logement devait faire une démarche spécifique auprès du SIAL et, en retour, savait s'il était enregistré ou pas par la préfecture en tant que public prioritaire. **Aujourd'hui, il n'a plus aucune information sur son inscription ou non en catégorie prioritaire par la préfecture...**

De même, certaines demandes de logement, antérieures au fichier commun, se voient affectées de **la mention « reprise bordeaux » : elles sont bien enregistrées dans le fichier commun mais ni le SIAL, ni les bailleurs ne peuvent travailler sur cette demande car il manque des informations indispensables** comme les ressources mensuelles ou le revenu fiscal de référence. Ces données avaient bien été fournies à l'origine par le demandeur mais lors de la « bascule » informatique des fichiers de chaque bailleur vers le fichier commun, elles se sont perdues. **Si cette perte sur certaines demandes est bien compréhensible au vu du challenge informatique que représente la mise en place du fichier commun, rien n'a été prévu en terme d'information des demandeurs concernés, qui pensent que leur demande est active et complète.**

Régulièrement, nous intervenons auprès des bailleurs ou du SIAL pour vérifier la validité de la demande et sans cette démarche, les ménages concernés n'auraient jamais su que leur demande de logement n'était pas active. Cela pose donc la question du traitement de la demande de logement des ménages non soutenus par un travailleur social ou une association.

**De même, un flou persiste au moment du renouvellement annuel** de la demande de logement. Qui relance le demandeur ? Le bailleur auprès duquel il a déposé sa première demande, le gestionnaire du fichier commun ? Pour le moment, nous conseillons aux ménages d'être **vigilants sur la date anniversaire** de leur dépôt de dossier et de renouveler par eux même s'ils ne reçoivent rien. Cette attention est encore plus nécessaire pour ceux qui ont déposé une demande depuis plusieurs années et ce avant la mise en place du fichier commun.

- **Une séparation augmentée de la phase d'enregistrement de celle de l'instruction, sans qu'une procédure claire et publique n'ait été formalisée.** Dès lors, même si la phase d'enregistrement paraît plus « sécurisée » en termes d'égalité de traitement, celle du rapprochement offre/demande pourrait voir sa subjectivité et son opacité augmenter<sup>15</sup>.

- **Un risque de renforcer le rôle des « intermédiaires sociaux » entre bailleurs ou réservataires et demandeurs de logement :** le fichier commun de la demande de logement social de l'agglomération lyonnaise comporte environ 60 000 demandeurs de logement social. **Au moins à l'heure actuelle, ce volume semble rendre « aveugle » les bailleurs sociaux et réservataires qui doivent s'appuyer encore plus qu'auparavant sur les travailleurs sociaux** (ou les dispositifs spécifiques de priorisation) pour « sélectionner » les familles dans le cadre du rapprochement offre/demande. Il est certain que les ménages accompagnés et soutenus par des associations ou des travailleurs sociaux vont avoir bien plus de chance d'obtenir une proposition que ceux qui restent dans l'anonymat. C'était déjà le cas auparavant mais on peut penser que le phénomène s'est accentué.

Nous avons conscience que ce dispositif est encore en cours de mise en route et on ne l'accablera donc pas de tous les maux. Néanmoins, la lisibilité des résultats n'est pas pour le moment évidente. Si tous les bailleurs jouent le jeu, on devrait cependant voir les demandes (très) anciennes sortir du bois et trouver une issue...

### 3.2.1 Profil type du public accompagné : une majorité de familles, bénéficiaires des minima sociaux

**Répartition (%) des accompagnements par tranche d'âge : près de trois quart des ménages entre 30 et 59 ans.**

| Ages           | 2012       | 2011       | 2010       | 2009       | 2008       |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 20-29 ans      | 14         | 13         | 17         | 18         | 23         |
| 30-59 ans      | 73         | 72         | 73         | 76         | 70         |
| 60 ans et plus | 13         | 15         | 10         | 6          | 7          |
| <b>Total</b>   | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

**Répartition (%) des accompagnements par composition familiale : 75% de familles**

| Composition familiale                         | 2012       | 2011       | 2010       | 2009       | 2008       |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| Personne seule                                | 20         | 22         | 16         | 16         | 14         |
| Couple  | 5          | 8          | 7          | 6          | 9          |
| Couple avec enfants                           | 35         | 31         | 38         | 41         | 38         |
| Famille monoparentale                         | 40         | 39         | 39         | 37         | 38         |
| Autre (collatéraux, ascendants/descendants..) | 0          | 0          | 0          | 0          | 1          |
| <b>Total</b>                                  | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

Si les 3/4 des ménages accompagnés sont des familles, **40% sont des familles monoparentales.** Parmi ces dernières, 34% ont 1 à 3 enfants et 6% 4 enfants et plus.

<sup>15</sup> Cf. les éléments cités dans la partie Atelier Recherche Logement et Recherche-Relogements de ce rapport d'activité

Nous notons une baisse non significative du nombre de couples sans enfants. La part des personnes seules représente un cinquième du nombre total de ménages accompagnés.

### Répartition (%) des accompagnements en fonction des ressources : une augmentation de la part des ressources liées au travail

| Type de ressources  | 2012       | 2011       | 2010       | 2009       | 2008       |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| Minima sociaux (RSA, PF, AAH...)  | 46         | 50         | 52         | 48         | 41         |
| Ressources directement liées au travail (Intérim, CDD, CDI, Artisan...) | 28         | 24         | 26         | 33         | 42         |
| Pôle emploi   | 13         | 12         | 13         | 11         | 7,5        |
| Retraite  | 12         | 14         | 8          | 5          | 7,5        |
| Autre (formation, IJ...)  | 1          |            | 1          | 3          | 2          |
| <b>Total</b>  | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

Un peu moins de **la moitié des ménages accompagnés bénéficient des minima sociaux**. Parmi eux, 33% vivent du RSA, 11% de l'AAH et 2% des seules prestations familiales. C'est le cas des ménages bénéficiaires du RSA majoré suite à séparation ou jusqu'aux 3 ans de leur enfant et qui se retrouvent sans ressources, car ne remplissant pas les conditions de permanence du séjour – différentes – ouvrant droit au RSA socle<sup>16</sup>. Ils se retrouvent alors en rupture de ressources et ne peuvent plus accéder au logement social, ni se maintenir dans le logement qu'ils occupent.

**La part des ressources liées au travail augmente** : de plus en plus de salariés précaires ou/et aux revenus modestes, confrontés à la difficulté de se maintenir dans un logement devenu trop cher nous sollicitent, afin d'obtenir un soutien pour accéder au parc social.

### 3.2.2 Statut d'occupation : plus de la moitié des ménages locataires du parc privé

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

| Statut d'occupation                  | 2012       | 2011       | 2010       | 2009       | 2008       |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Locataire du parc privé              | 55         | 58         | 55         | 50         | 50         |
| Hébergé par les parents ou des tiers | 21         | 24         | 19         | 25         | 26         |
| Locataire du parc public             | 14         | 9          | 15         | 15         | 13         |
| Logé en foyer ou CHRS                | 6          | 8          | 10         | 9          | 10         |
| Propriétaire                         | 4          | 1          | 1          | 1          | 1          |
| <b>Total</b>                         | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

Si 55% des ménages accompagnés occupent un logement du parc privé, la part des locataires du parc social augmente un peu en 2012. Cette tendance est à rapprocher de l'augmentation du nombre d'accompagnements prescrits par les travailleurs sociaux du Département. Il n'est pas rare en effet qu'ils concernent des demandeurs de mutation non traitée par les bailleurs sociaux. A l'inverse, les personnes s'adressant directement à nous auront plutôt tendance à être orientés par notre commission diagnostic vers l'accompagnement collectif du groupe mutation.

Le nombre de ménages hébergés reste très important et se situe comme les années précédentes entre un cinquième et un quart de nos accompagnements.

Il est également à noter que nous avons accompagné plus de propriétaires occupants que les années précédentes.

<sup>16</sup> Pour les étrangers non ressortissants de l'Union européenne, si la régularité du séjour suffit pour être bénéficiaire du RSA majoré, il faut par contre une situation régulière ainsi qu'une résidence ininterrompue sur le sol français depuis au moins cinq ans pour pouvoir bénéficier du RSA socle

### 3.2.3 Motifs de l'accompagnement : logement inadapté ou absence de logement

Répartition (%) des accompagnements en fonction du motif :

| Motif  | 2012       | 2011       | 2010       | 2009       | 2008       |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Logement inadapté dont :</b>                                      | <b>59</b>  | <b>56</b>  | <b>60</b>  | <b>53</b>  | <b>51</b>  |
| - trop petit (surpeuplement)   | 29         | 27         | 38         | 37         | 33         |
| - trop cher  | 14         | 18         | 14         | 10         | 8          |
| - indécent/ insalubre  | 9          | 8          | 6          | 4          | 5          |
| - problème de santé  | 7          | 3          | 2          | 2          | 5          |
| <b>Absence logement autonome dont :</b>                              | <b>35</b>  | <b>33</b>  | <b>27</b>  | <b>31</b>  | <b>35</b>  |
| - Hébergés par tiers/ parents  | 21         | 24         | 19         | 26         | 26         |
| - Foyers/CHRS  | 6          | 9          | 8          | 5          | 9          |
| <b>Congés pour vente, reprise, fin de bail</b>                       | <b>8</b>   | <b>9</b>   | <b>6</b>   | <b>7</b>   | <b>5</b>   |
| <b>Autre (séparation, regroupement familial, environnement, ...)</b> | <b>6</b>   | <b>2</b>   | <b>7</b>   | <b>9</b>   | <b>9</b>   |
| <b>Total</b>   | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

Les principaux motifs d'accompagnement sont, comme les années précédentes, l'inadaptation du logement du fait d'un surpeuplement et l'absence de logement autonome.

Nous sommes plus souvent sollicités par des ménages âgés ou en situation de handicap confrontés à des difficultés à accéder à leur appartement (marches d'escaliers à l'entrée de leur immeuble, absence d'ascenseur...) ou aux commerces et services éloignés de leur lieu d'habitation.

Si certains propriétaires peu scrupuleux profitent de la crise pour louer des biens en mauvais états, d'autres n'arrivent plus à payer leurs charges de copropriété ou entretenir leurs biens qu'ils finissent par mettre en vente.

### 3.2.4 Relogements : 158 ménages accompagnés, 67 relogés.

**Situation de l'accompagnement à la fin de l'année 2012 (%) :**

En 2012, nous avons accompagné au titre de la recherche 158 ménages.

Au 31 décembre 2012, 60% (95 ménages) de ces accompagnements liés à la recherche étaient clos tandis que 40% (63 ménages) se poursuivront en 2013.

Répartition (%) des accompagnements au 31/12 :

|   | 2012       | 2011       | 2010       | 2009       | 2008       |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Accompagnements terminés au 31/12</b>          | <b>60</b>  | <b>70</b>  | <b>70</b>  | <b>70</b>  | <b>64</b>  |
| <b>Accompagnements toujours en cours au 31/12</b> | <b>40</b>  | <b>30</b>  | <b>30</b>  | <b>30</b>  | <b>36</b>  |
| <b>Total</b>                                      | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

Concernant les ménages dont l'accompagnement au titre de la recherche s'est arrêté en 2012 (%) :

|  | 2012       | 2011       | 2010       | 2009       | 2008       |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Relogés dans l'année</b>  | <b>69</b>  | <b>66</b>  | <b>64</b>  | <b>73</b>  | <b>87</b>  |
| <b>Relogés l'année précédente mais accompagnés dans le cadre de l'accès l'année suivante</b> | <b>13</b>  | <b>9</b>   | <b>11</b>  | <b>6</b>   |            |
| <b>Arrêt d'accompagnement</b>  | <b>18</b>  | <b>25</b>  | <b>25</b>  | <b>21</b>  | <b>13</b>  |
| <b>Total</b>   | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

Notre proportion de ménages relogés est en légère hausse par rapport à 2011 car le nombre d'accompagnements clos en fin d'année a légèrement diminué (95 en 2012, 97 en 2011) alors que le nombre de relogements effectués a légèrement augmenté (67 en 2012 contre 64 en 2011). Surtout, la proportion d'arrêts d'accompagnements et leur nombre (18 en 2012, 26 en 2011) ont diminué. En 2012, sur les 18 arrêts d'accompagnements : 11 ont refusé un logement adapté, 5 n'ont finalement pas adhéré à l'accompagnement proposé, 1 a quitté le département, 1 ne remplissait plus les conditions administratives d'accès au logement.

**La durée moyenne d'accompagnement avant relogement est de 6 mois.**

**Relogements par type de bailleurs (%) :**

|                                   | 2012       | 2011       | 2010       | 2009       | 2008       |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Parc social</b>                | <b>88</b>  | <b>93</b>  | <b>94</b>  | <b>90</b>  | <b>89</b>  |
| Régie ou propriétaire privé       | 6          | 2          | 4          | 5          | 7,5        |
| Logement de transition            | 4,5        | 4          | 1          | 5          | 2,5        |
| Dispositifs d'hébergement         | 0          | 1          | 1          | 0          | 1          |
| Foyers résidences personnes âgées | 1,5        |            |            |            |            |
| <b>Total</b>                      | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

2012 est marquée par une légère baisse de la part des relogements au sein du parc social. Un plus grand nombre de ménages a accédé au parc privé, le plus souvent dans de petits logements et une personne a intégré une résidence pour personne âgée.

**Répartition des relogements dans le parc social (%) :**

|  | 2012       | 2011        | 2010       | 2009       | 2008       |
|--|------------|-------------|------------|------------|------------|
| <b>Réservation préfectorale (SIAL)</b> | <b>71</b>  | <b>76,5</b> | <b>81</b>  | <b>70</b>  | <b>57</b>  |
| Réservation Grand Lyon                 | 5          | 12,5        | 5          | 2          | 2          |
| Réservation « Action logement »        | 5          | 1,5         | 1          | 7,5        | 7          |
| Bailleurs en direct                    | 19         | 9,5         | 13         | 20,5       | 34         |
| <b>Total</b>                           | <b>100</b> | <b>100</b>  | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

Même si elle reste très majoritaire, la part des relogements obtenus par l'intermédiaire du SIAL baisse sensiblement en 2012. Elle est à rapprocher des priorités modifiées du SIAL qui sont bien sûr les relogements DALO mais également sa mobilisation dans le cadre de l'Accord Collectif intercommunal et Départemental d'Attribution (ACDA) : sortants de Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale ou de logements conventionnés à l'Aide au Logement Temporaire, réfugiés statutaires inscrits dans le programme Accelair et ménages sans solution (cas bloqués), repérés notamment via les instances locales de l'habitat et des attributions (dont la Commission Des Prioritaires Villeurbannais). Les réponses aux signalements des associations et travailleurs sociaux en dehors de ces dispositifs arrivent en 3<sup>e</sup> priorité.

Dans ce cadre, nous nous interrogeons sur les possibilités du SIAL à traiter les demandes des ménages qui ne rentrent pas dans un dispositif et ne sont pas accompagnés par un travailleur social...

La part des réservations Grand Lyon, liée à un grand nombre de livraisons de programmes neufs, avait nettement augmenté en 2011 et, en 2012, ces livraisons ayant retrouvé un rythme plus habituel, cette proportion revient à la normale.

L'augmentation des réservations Action Logement est probablement à rapprocher de l'obligation des collecteurs de mettre des logements à disposition des commissions de médiation DALO.

**La surprise de l'année 2012 reste la part des relogements bailleurs en direct. Elle a doublé par rapport à 2011. Est-ce le fruit de nos efforts mutuels de partenariat ? Est-ce déjà une incidence de la mise en place du fichier commun de la demande de logement social ?**

En effet, nous avons le sentiment que les bailleurs ont moins de visibilité des situations, noyées dans un plus grand nombre de demandes. Dès lors, l'intervention d'un travailleur social leur permet-elle de rendre plus visible la situation pour laquelle ils sont sollicités. Mais là encore, quid des ménages qui ne sont pas accompagnés ?

Nous avons également noté précédemment que les personnes âgées et celles en situation de handicap ainsi que les locataires HLM étaient plus souvent accompagnées que les années antérieures. Il s'agit de publics prioritaires pour les bailleurs sociaux, ce qui pourrait également expliquer l'augmentation dans la part des relogements.

### Commune de relogement (%) :

|                         | 2012        | 2011       | 2010       | 2009       | 2008       |
|-------------------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Villeurbanne</b>     | <b>61,5</b> | <b>80</b>  | <b>59</b>  | <b>63</b>  | <b>69</b>  |
| <b>Lyon</b>             | 23          | 8          | 21         | 21         | 16         |
| <b>Vaulx en Velin</b>   | 6           | 9          | 4          | 4          | 4          |
| <b>Rillieux la Pape</b> | 1,5         | 0          | 5          |            |            |
| <b>Autres</b>           | 8           | 3          | 11         | 12         | 11         |
| <b>Total</b>            | <b>100</b>  | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |

2011 avait été marquée par l'importance des relogements sur Villeurbanne, liée à la livraison de plusieurs programmes neufs. Nous revenons à des proportions plus proches des années antérieures. Sur les ménages relogés sur Villeurbanne, 43% des ménages sont relogés sur le canton sud de Villeurbanne, 32% sur le nord et 25% sur le centre-ville de la commune.

Près d'un quart des relogements ont eu lieu sur Lyon, notamment sur le 8<sup>ème</sup> arrondissement, secteur que gère, avec Villeurbanne, notre interlocuteur privilégié au SIAL.

Vaulx en Velin reste une commune plus demandée que d'autres, une partie des ménages accompagnés en étant originaires et aspirant à y rester.

Les autres communes sont Décines, Vénissieux et Bron ; elles sont essentiellement proposées dans le cadre du DALO.

### Profil des ménages relogés :

Il est sensiblement le même que pour les ménages accompagnés même si les personnes de plus de 60 ans et les locataires ayant un congé pour vente ou reprise sont légèrement surreprésentés, tout comme les couples par rapport aux familles monoparentales. A l'inverse, au niveau des ressources, les ménages bénéficiaires de minima sociaux sont sous représentés :

- 68% des ménages ont entre 30 et 59 ans et 15% ont plus de 60 ans.

- 48% sont des couples dont 43% ont des enfants.

La part des familles monoparentales baisse par rapport à 2011 : elle est de 31% contre 44% en 2011. Les familles monoparentales, très souvent de jeunes femmes avec enfants, portent une attention plus poussée quant à la localisation de leur futur logement. Elles souhaitent éviter les « quartiers » à forte densité d'immeubles HLM, espèrent trouver un logement à proximité d'un membre de leur réseau familial, amical ou crèche afin de conserver leur mode de garde ... Il nous est alors difficile de mobiliser les dispositifs de type Commission Des Prioritaires ou de saisir la commission de médiation qui conditionnent leur saisine au fait d'accepter un relogement sans restriction de secteur. L'offre de logement se raréfiant, il devient de plus en plus compliqué de satisfaire les demandes spécifiques.

- 21% des ménages relogés en 2012 sont des couples. Ils étaient seulement 12% en 2011.

- La part des bénéficiaires de minima sociaux (42%) est en baisse par rapport à 2011 (47%) ; à l'inverse, celle des ménages disposant d'un salaire est en hausse (29% contre 25%). 17% des ménages relogés bénéficient d'indemnités chômage, 12% sont retraités.

- 54% étaient locataires du parc privé, 28% étaient hébergés, 9% locataires HLM et 8% en foyer ou CHRS.

- Le motif de la demande était pour 54% l'inadaptation du logement, pour 28% la fin de l'hébergement, pour 11% un congé du propriétaire.

## De la rareté des grands logements et des obstacles au relogement des grandes familles...

Trouver un grand logement n'est pas aisé. On en construit en effet très peu. Par ailleurs, les locataires dont les enfants ont quitté le domicile familial aspirent en général à se maintenir dans le quartier où ils résident depuis longtemps. Ils ne sont pas prêts à supporter un loyer aussi élevé pour une surface inférieure. Ils demandent à muter lorsqu'ils n'arrivent plus à honorer le règlement de leur loyer et charges courantes. Le traitement de leur demande peut alors prendre plusieurs années. Le taux de rotation des grands logements est donc faible.

Mais lorsqu'arrive la proposition attendue, le parcours n'est pas terminé...

**M. et Mme B. ont 6 enfants.** Ils occupent un logement de type 4 de 71 m<sup>2</sup> et sont demandeurs d'un appartement plus grand depuis 2 ans. Le SIAL leur propose un logement de type 5 de 111 m<sup>2</sup>, adapté à leurs ressources et leur convenant parfaitement par sa localisation. **La commission d'attribution du bailleur social refuse leur candidature pour « inadéquation logement composition familiale/typologie du logement ».**

**M. et Mme T. ont 6 enfants.** Ils occupent un logement de type 3 de 70 m<sup>2</sup>. Le SIAL leur propose un logement de type 5 de 104 m<sup>2</sup> dans un programme neuf, adapté à leurs ressources. Ils l'acceptent mais **la commission d'attribution du bailleur social refuse leur candidature pour « inadaptation de la taille du logement à la composition familiale ».**

**A chaque fois, le bailleur explicite son refus par un risque de « suroccupation » du logement...**

**Nous avons adressé un recours auprès de la direction de ces deux bailleurs et sollicité le réexamen de ces situations en commission d'attribution, contestant le motif de refus au vu de la réglementation en vigueur. Cette démarche a été soutenue par le SIAL. Dans les deux cas, la commission d'attribution est revenue sur sa décision et a finalement validé la candidature proposée par le réservataire.**

Les familles B. et T. auraient-elles osé contester la décision de la commission d'attribution si elles n'avaient pas été en lien avec l'AVDL ? Dans quels délais auraient-elles bénéficié d'une proposition de logement ? De même, le SIAL aurait-il pris l'initiative d'une contestation ? Nous ne le saurons probablement jamais, mais pour nous et surtout pour elles, l'essentiel est que les familles B. et T. aient été relogées dans un appartement adapté à leurs besoins.

### 3.2.5 Principaux dispositifs spécifiques et instance de recours utilisés

Au-delà des dispositifs réservataires, différents autres dispositifs ou commissions sont sollicités dans le cadre de la recherche de logement.

#### → La Commission des Demandes Prioritaires de Villeurbanne

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

Cette commission se réunit habituellement une fois par trimestre et établit une liste de 40 ménages à reloger en priorité. Le SIAL et les bailleurs présents s'engagent à consulter cette liste en cas de dédites. **En 2012, la désignation tardive d'un nouveau prestataire alors que l'ancien avait terminé sa mission depuis plusieurs mois, n'a pas permis à la CDPV de fonctionner normalement entre février et octobre.** Durant cette période, si le SIAL a continué à traiter les situations priorisées en 2011, aucun nouveau candidat n'a pu être inscrit pendant ces 10 mois.

→ **Les Constructions neuves :**

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

**En 2012, nous avons été conviés à 2 CLOA, ce qui est peu par rapport aux 8 de l'année 2011. Elles ont concerné les programmes d'ERILIA rue du marais et de VEH cours de la république.**

Nous continuons à regretter le choix du SIAL de ne plus participer aux CLOA et donc de ne pas prendre part à la réflexion partenariale concernant le choix des candidats pour l'entrée dans les programmes neufs. Nous apprécions l'option prise par le Grand Lyon de mettre à disposition une part de ses logements réservés aux partenaires de la CLOA.

→ **La commission de médiation du Rhône :**

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

### **3.2.6 L'accompagnement de familles locataires de la SVU :**

La SVU connaissait sur une allée des désordres et dysfonctionnements importants.

Soucieuse de mettre un terme à cette situation et afin de permettre aux locataires de retrouver une certaine quiétude, elle a proposé à la société IDEAL IMMOS, en partenariat avec l'AVDL, de débiter en juin 2012 une mission sur cette allée.

Après une enquête d'occupation auprès des locataires et des éléments recueillis, un plan d'action a été engagé. Celui-ci couvre deux volets :

- **Un accompagnement collectif et participatif à l'amélioration de la vie de l'allée**
- **Un accompagnement social de certaines des familles** repérées comme ayant une difficulté (inadéquation du logement, impayé, mauvais entretien du logement, troubles du voisinage...).

Au titre de l'accompagnement social individualisé, l'AVDL accompagne depuis septembre 2012, six familles et cet accompagnement a vocation à perdurer sur une partie de l'année 2013.

## 4. L'accès au logement

### 4.1 L'accompagnement individuel à l'accès au logement

Lors de l'attribution du logement, selon la situation des familles, nous sommes amenés à proposer un accompagnement à l'accès qui vise à faciliter l'entrée dans les lieux à un moment qui se révèle souvent très stressant : aboutissement d'un long moment de recherche ; démarches multiples à accomplir ; installation dans un nouveau quartier ; prise de nouveaux repères ; etc...

Notre accompagnement peut être de :

- Aller visiter le logement et le quartier avec la famille
- Solliciter l'ACAL pour l'aide à l'accès après l'accord de la Commission d'Attribution des Logements
- Être présent au moment de la signature du bail et de l'état des lieux entrants
- Vérifier la mise en place de l'APL par la CAF et le paiement des loyers auprès du bailleur
- Effectuer avec la famille les démarches d'ouverture des compteurs de fluide et mettre en place les prélèvements mensuels exigés quasiment par tous les fournisseurs
- Proposer à la famille la liste des lieux où il est possible d'acquérir des meubles ou de l'électroménager peu cher
- Faciliter la sortie de l'ancien logement s'il y avait litige
- Faire une visite à domicile pour vérifier l'installation dans le logement et sa bonne appropriation.

La durée de cet accompagnement varie de 3 à 6 mois selon la situation des ménages.

### L'accès aux tarifs sociaux de gaz et d'électricité

Au moment de l'accès, nombre des ménages accompagnés, bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) sont éligibles aux tarifs sociaux du gaz et de l'électricité, autrement appelés TPN et TSS. **La mise en place de ces tarifs est automatique depuis mars 2012.**

**Nous devons constater qu'il n'en est encore rien et qu'il est assez difficile aux ménages de faire valoir ce droit.**

En fait, il appartient à la CPAM de transmettre les coordonnées des ménages, susceptibles d'émerger au dispositif, au prestataire chargé de la mise en place des TPN/TSS.

L'ensemble de la procédure est complexe, difficile à suivre et peu lisible.

On remarque que certains en sont bénéficiaires sans le savoir et on ne peut que regretter le manque de transparence et simplicité de ce dispositif pourtant utile et dont l'enjeu de solidarité reste à souligner.

Vraisemblablement manque-t-il un maillon de la chaîne ? C'est pourquoi nous sommes en cours de discussion avec la CPAM à ce sujet.

### 4.2 Kits et conseils en « économies d'énergies » : un accompagnement innovant et spécialisé pour une prévention de l'état de précarité énergétique

Pour mémoire, l'AVDL s'est lancée en 2010 dans un projet de distribution gratuite d'un kit « économies d'énergies » aux familles relogées. Le kit permet d'agir sur un plan social (soutenir les ménages modestes), économique (réduire leurs factures de fluides) et environnemental (les sensibiliser à une démarche éco citoyenne). En 2011, la distribution du kit « économies d'énergie » a été poursuivie et, comme en 2010, 80 ont été remis aux familles relogées.

L'année 2012 est marquée par la professionnalisation de cette action avec l'embauche à mi-temps d'une « chargée de mission en maîtrise de l'énergie », auparavant stagiaire de l'AVDL en 2011.

La mission s'est structurée en 3 axes :

- Poursuite des visites à domicile
- Animation d'ateliers collectifs
- Développement de partenariats et recherche de financements

### a. Le kit :

100 nouveaux kits ont été commandés pour l'année 2012 et son contenu a été amélioré.

Ce kit comprend :

- **Un thermomètre** pour mesurer et vérifier la température dans le logement afin d'éviter à l'usager d'augmenter inutilement le chauffage ;
- **Trois ampoules basse-consommation** pour réduire la consommation d'électricité.
- **Une multiprise avec interrupteur** pour réduire la consommation des appareils électriques en veille ;
- **Un mousseur** pour robinet de salle de bain pour réduire les débits et diminuer facilement la consommation d'eau ;
- **Un variojet** pour l'évier de la cuisine pour réduire les débits et diminuer facilement la consommation d'eau ;
- **Un sablier de douche** pour maîtriser la durée passée sous la douche ;
- **Un stop douche** pour réduire la quantité d'eau gaspillée ;
- **La plaquette d'information (FAPIL)** reprenant l'ensemble des éco gestes à avoir dans chaque pièce du logement ;
- **Une fiche « relevé de compteurs »** pour suivre sa consommation pas à pas.

**119 kits ont été distribués sur l'année (VAD et ateliers confondus).**

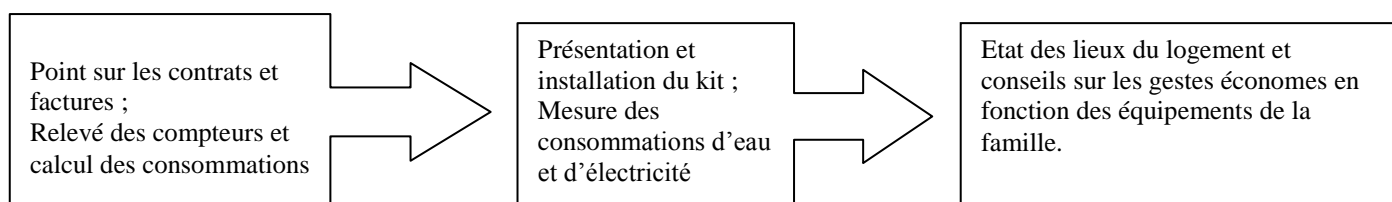
### a. La visite à domicile :

- Le repérage des familles :

En collaboration avec l'équipe des intervenants sociaux de l'AVDL, la conseillère rend visite à toutes les familles relogées ainsi que les familles en cours d'accompagnement pour lesquelles l'intervenant social a repéré une difficulté liée au confort thermique, une facturation d'énergie anormale, une dette d'énergie...

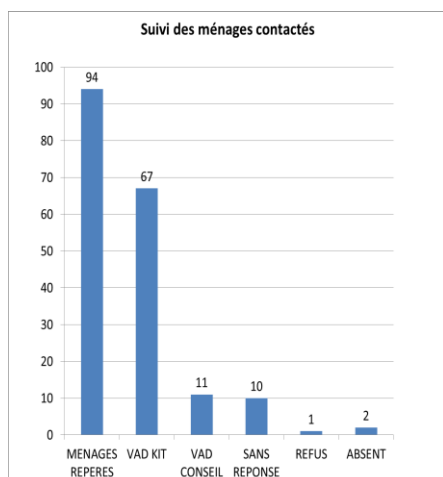
- Le déroulé d'une visite à domicile :

D'une durée de 2 à 3 heures, la visite à domicile se décline en 3 étapes :



Un rapport de visite est rédigé pour chaque visite. Si besoin, une deuxième visite à domicile peut-être réalisée, principalement lorsque la conseillère pressent une fragilité et le risque d'une mauvaise appropriation énergétique du logement.

Suivi et analyse des visites à domicile :



On distingue 2 types de visites à domicile : celle pour le kit et celle pour un conseil.

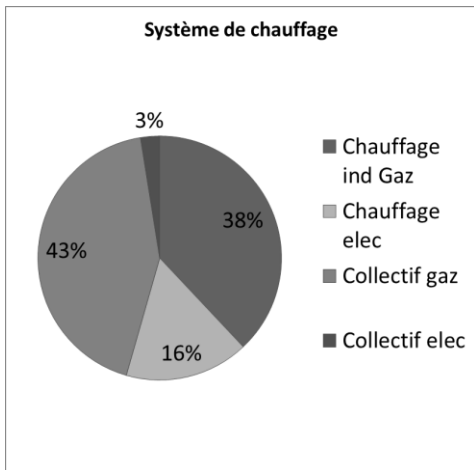
- **Sur les 94 familles signalées par les travailleurs sociaux, 78 ont été visitées par la conseillère.** 3 familles ont reçu une 2<sup>ème</sup> visite à domicile.

- **Le temps passé sur les contrats a considérablement augmenté au cours de l'année.** En effet, on constate de nombreuses erreurs ou anomalies ce qui implique d'appeler le fournisseur avec la famille et prend beaucoup de temps.

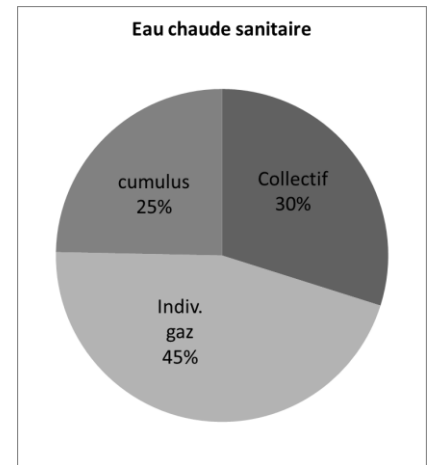
- Plus d'1/3 des familles sont monoparentales.

- 37% sont éligibles aux TPN/TSS.

- 85 % ont été relogées dans un bâtiment ancien et 15% dans du neuf.



L'analyse des VAD a permis de repérer que **plus de la moitié des familles relogées sont équipées de systèmes de chauffage et d'Eau Chaude Sanitaire individuels**. Cette information montre l'importance de travailler sur la maîtrise des consommations pour ces publics car la probabilité de tomber dans la précarité énergétique est plus grande chez eux.



- Les points marquants et les enjeux :

- **Des erreurs dans le choix de l'abonnement** fait par l'utilisateur. N'ayant pas compris son mode de chauffage, des familles vont souscrire un abonnement chez GDF uniquement pour la cuisson au gaz alors qu'elle est également chauffée au gaz ;
- **Prévenir et défendre l'utilisateur contre des pratiques commerciales agressives :**
  - ✓ Démarchés téléphoniquement, plusieurs ménages avaient accepté une visite d'un technicien GDF au prix de 45€ pour vérifier leur installation alors qu'il est déjà prévu un contrat d'entretien dans le bail.
  - ✓ Une visite était même programmée chez un usager qui n'avait pas d'installation individuelle au gaz.

Dans ces situations, l'intervention de notre conseillère leur a donc fait économiser cette dépense ;

- **Des abonnements proposés trop coûteux** car basés sur une puissance électrique individuelle largement surestimée (par exemple : abonnement pour une puissance de 12 Kilovolts, alors que 6 Kilovolts sont largement suffisants, la modification du contrat a permis au ménage d'économiser 80€/an rien que sur la partie abonnement de sa facture d'électricité) ;
- **Une pression importante exercée par les fournisseurs** pour la mise en place de la mensualisation alors que celle-ci n'est pas toujours adaptée aux besoins du ménage et à ses faibles ressources ;
- **Une mise en place des tarifs de première nécessité (TPN et TSS) encore non systématique ;**
- **Des compteurs d'eau et d'électricité pas toujours faciles d'accès** et ne permettant pas au locataire de pouvoir les relever facilement et régulièrement par lui-même ;
- **Des bâtiments neufs du parc HLM, BBC ou HQE**, où les locataires entrants n'ont reçu aucune information concrète et personnalisée...avec comme résultat une difficulté à s'approprier les possibilités techniques d'économies offertes ;
- **Des systèmes de chauffage élaborés** mais où aucune explication du bailleur HLM n'est donnée au locataire entrant et parfois même pas le document technique d'information ;
- **Un enjeu sur le public sortant d'habitat collectif (FTM/FJT)**, celui-ci n'ayant jusqu'ici jamais payé de factures individualisées d'énergie.

### Quelques situations concrètes :

#### Travailler sur le comportement énergétique et le rapport aux factures :

« **Mme K.** habite une résidence un peu vétuste. Je la rencontre car elle est en bail glissant à l'AVDL et a des impayés de factures notamment d'énergie.

Ensemble, nous relevons les compteurs d'électricité et d'eau, ce qui est une première pour elle. Elle me dit faire attention à ses dépenses d'énergies mais la visite de l'appartement permettra de se rendre compte qu'elle est équipée de nombreux appareils énergivores (3 box, 2 décodeurs, 1 console de jeux vidéo, 2 TV...).

De plus dans la cuisine, il y a une alcôve qui n'a pas de rideau ni de volet ce qui provoque une déperdition. D'après ses factures Mme K. a consommé 10 664 kwh d'électricité sur l'année 2010. Depuis début 2011 et jusqu'à ce jour (soit 18 mois) elle a consommé 14 458 kwh d'électricité, ce qui est élevé compte tenu que dans ses charges, une partie du chauffage électrique est compris.

Je pense qu'il y a un réel potentiel d'économie d'énergie. Les équipements que je lui installe vont lui permettre d'en faire mais un accompagnement sur la gestion de sa consommation et des éco-gestes sera précieux pour cette famille.

Nous travaillons aussi sur ses factures : rien n'est rangé et toutes sont empilées dans des sacs plastiques.

Mme K. est un peu déboussolée au début, notamment sur la compréhension de ses factures. Finalement elle finit par se détendre et mieux comprendre. Le "bazar administratif" est une source d'angoisse pour les familles et un obstacle à la bonne maîtrise de leurs consommations énergétiques. **La prise en main administrative est donc une étape importante pour devenir acteur de son logement!** Une deuxième visite à domicile sera bénéfique pour s'assurer que Mme K. maîtrise sa consommation.

#### Sensibiliser par la démonstration et apporter des éco-conseils :

« **Mr et Mme M.** et leur fils me reçoivent tous ensemble. Ils sont relogés dans un quartier rénové, calme, aéré et verdoyant. L'immeuble est propre et de bonne construction. L'appartement situé au 3ème étage est spacieux, lumineux et bien entretenu. Ils se sont meublés et sont bien installés. **La visite commence par le relevé des compteurs puis la consultation de leurs factures. Je leur explique l'intérêt de suivre son niveau de consommation et le fonctionnement et l'utilité du tableau des relevés. Je présente ensuite les équipements et les installe.**

**Mr M., qui était plutôt distant au début, s'est montré de plus en plus intéressé et étonné.** Il ne s'attendait pas à cela ! Il m'explique que l'eau chaude met du temps à arriver à la douche et que cela gaspille beaucoup d'eau. Je lui conseille de s'équiper d'un bidon et à chaque douche il le remplit et utilise cette eau pour les toilettes. Mme m'avoue que pour la vaisselle, elle laisse s'écouler l'eau. Le vario-jet du kit va donc l'aider à être plus économe. **La mesure de leurs appareils en veille les impressionne beaucoup.** En effet, on mesure 36 W en continu pour TV, Décodeur et box en veille ! **Mr M. m'explique qu'il a conscience qu'on gaspille beaucoup l'énergie et qu'il compte bien y faire attention.**

#### Vérifier la bonne adéquation des contrats souscrits et éviter les pièges de la prospection téléphonique :

« **Mme K** a été relogée dans un quartier agréable. L'immeuble est ancien mais de bonne construction. L'appartement a été rafraîchi mais il reste encore beaucoup de travaux comme dans la salle de bain. Les fenêtres et les volets vont être changés ce qui apportera plus de confort et devrait aider à réduire les charges d'énergie. Le chauffage est individuel et équipé d'un thermostat d'ambiance manuel. Il serait pratique pour Mme K d'avoir un thermostat programmable étant donné ses allers et venues car elle est toujours obligée de le régler manuellement au risque d'oublier parfois et donc de surconsommer. **Je lui explique l'intérêt de suivre sa consommation à l'aide des relevés de compteurs.** Nous les relevons et regardons sa consommation depuis son entrée. **Nous passons du temps aussi sur ses contrats et je constate qu'elle n'a souscrit qu'un abonnement « gaz cuisson » alors qu'elle a aussi l'eau chaude et le chauffage.** Elle ne savait pas que c'était individuel! Nous appelons donc le fournisseur pour changer cet abonnement. **La conseillère lui propose une visite d'un technicien pour vérifier son installation, or cela coûte 45 € et en plus elle a déjà un contrat de maintenance via le bailleur. Je lui conseille donc de refuser.** Cela prouve une nouvelle fois que les fournisseurs adoptent des techniques de vente particulièrement agressives et sans tenir compte de la fragilité des usagers.

J'installe par la suite les équipements du kit et nous abordons chaque geste économe à adopter. Mme K. est très attentive à mes conseils.

« **Mme C.** a été relogée dans un immeuble neuf. Le quartier est agréable et bien situé. Mme C. est ravie de son relogement, elle n'est pas complètement équipée et le fait progressivement. L'appartement est très lumineux. Exposé au sud pour le salon et la cuisine, elle profitera longuement de la chaleur du soleil. **Je commence par vérifier les contrats pris avec les fournisseurs d'énergie car elle est équipée de systèmes individuels. Le fournisseur lui a imposé une puissance de 9 KVA alors que 6 suffirait ce qui lui augmente sa facture d'abonnement de 13 € par an.** Le commercial du fournisseur lui a demandé combien elle pouvait régler par mois. Elle a répondu 100 €. Bien que cela puisse en effet correspondre au montant à facturer, le commercial n'a pas évoqué la notion de consommation et n'a pas informé Mme C. du montant que cela pouvait représenter en KWH Gaz et KWH électrique. **A l'aide d'exemples de factures, du relevé de ses compteurs et du tableau des relevés, j'explique l'intérêt de surveiller sa consommation au travers de ses compteurs et de ne pas attendre passivement la régularisation de charges annuelle. Je remets et installe ensuite les différents éléments du kit.** Nous mesurons la consommation de ses appareils mais elle n'a pas encore ni de réfrigérateur, ni d'internet. L'appartement est déjà équipé de plusieurs ampoules basse consommation. Le lavabo de la salle de bain est également équipé d'un mousseur économe (5l/ min). **Nous prenons le temps de regarder le fonctionnement du thermostat d'ambiance qui aura un rôle important pour la gestion de son chauffage.**

#### **Comparer consommation réelle et consommation facturée :**

« **Mme et Mr V.** ont été relogés dans une résidence « intergénérationnelle » neuve. Bien que située le long d'une voie de chemin de fer, la résidence est de haut standing. L'appartement est très lumineux et spacieux. Le chauffage est collectif et l'eau (froide et chaude) est individualisée.

**Nous faisons le point sur les contrats d'énergie.** Celui de l'eau n'a pas été mis en place. Mme rencontre **des difficultés avec son fournisseur** qui aurait mis en place un contrat sans son accord. Il est vrai qu'il y a plusieurs fournisseurs d'énergies et de multiples offres commerciales. Devant ce choix, certaines familles se renseignent et contactent les fournisseurs qui parfois, comme c'est le cas ici, prennent un peu trop facilement la demande de renseignement comme une souscription.

**Nous relevons le compteur d'électricité et le résultat est incohérent comparé à la facture qu'a envoyé le fournisseur. Mme V doit vérifier avec eux.**

Pour l'eau, Mme V est très vigilante. Elle m'explique que l'eau chaude mettant du temps à arriver, elle ne laisse pas s'écouler l'eau inutilement mais la stocke dans des bassines pour laver le sol ou les toilettes.

**Nous installons les différents équipements et au fur et à mesure,** Mme regrette l'absence de son mari pour qui la notion d'économie d'énergie est moins importante !

**Elle est très contente de ses équipements et en fera bon usage. Reste à transmettre l'habitude et la conviction à l'ensemble de la famille.**

**Mme V. a bien compris mes explications et a déjà un comportement économe. Ayant déjà eu un logement équipé au gaz individuel, elle comprend bien l'enjeu de mes conseils.**

« **Mme D.** a été relogée dans une tour, proche des commerces et des transports. L'immeuble a été refait récemment. Elle gère très bien l'ensemble de ses démarches. **Je l'avais rencontré en mai dernier pour un problème de facture élevée chez ses fournisseurs. Sa dette est en train d'être apurée.**

**Je commence par faire l'état des lieux du logement, la visite et le relevé des compteurs. J'explique ensuite, à l'aide du tableau des relevés, l'intérêt de le faire pour maîtriser sa consommation.** Elle m'explique qu'elle et son fils prennent souvent des bains et douches. Je constate en effet qu'en 3 semaines elle a consommé 11 m<sup>3</sup> d'eau, ce qui est plutôt élevé. Les équipements que je lui installe vont lui permettre de faire des économies. Elle a également une forte consommation d'électricité, du fait d'un équipement important : 3 TV, 3 consoles, 2 ordi, 1 sèche-linge... **Je lui conseille de bien vérifier l'évolution de sa consommation et de le comparer à l'estimation que lui a faite son fournisseur.**

L'entrevue s'est très bien déroulée. Mme D. comprend très bien mes explications et l'enjeu. Elle apprécie aussi les équipements.

## **b. Les ateliers collectifs :**

Il s'agit de permettre une communication de groupe avec l'appui de supports techniques et ludiques tels que des expositions, des jeux, ... ; de créer des échanges de situations et de solutions ; de proposer des thèmes précis de réunions répondant à une seule problématique.

- **16 réunions collectives** ont été organisées sur l'année 2012. Elles sont ouvertes largement (information relayée par les maisons du département, des structures associatives, le CCAS de Villeurbanne) et se sont parfois tenues dans d'autres lieux que nos locaux (CCAS de Villeurbanne). Du fait du récent démarrage de cette action, une évaluation est encore prématurée.
- Le nombre de personnes ayant assisté à ces réunions collectives est variable et est en moyenne de 7.
- **Au total, ce sont 111 ménages qui ont été sensibilisés par le biais des informations collectives.**

## **c. Le renforcement de nos partenariats, l'intégration au sein des réseaux d'acteurs et la recherche de financement :**

- La conseillère énergie a mené un travail de recherche de partenaires dans le but d'une part de diffuser plus largement l'accompagnement de familles et d'autre part de financer une partie de l'activité. Des liens ont donc été créés avec les CCAS de Villeurbanne et de Genas, le bailleur OPAC du Rhône, la ville de Rillieux-la-Pape. Ces contacts doivent permettre des contractualisations sur l'année 2013.
- La Fondation Abbé Pierre, financeur principal de l'action, a renouvelé son soutien sur le deuxième semestre 2012 et a donc permis de financer le poste de la conseillère en énergie.
- Parallèlement, la chargée de mission a multiplié sa mise en réseau auprès des autres acteurs locaux et nationaux de la précarité énergétique. Il en résulte une présence soutenue aux différentes conférences, ateliers, formations et groupe de travail organisés par le réseau RAPPEL, la FAPIL, le CNFPT, l'ALE....

### **4.3 Le Café-relogés :**

Les familles relogées sont invitées dans une ambiance conviviale autour d'une tasse de café, thé et pâtisseries, qu'elles ont souvent elles-mêmes confectionnées. D'une façon libre et spontanée, les familles peuvent s'exprimer sur leur nouveau logement.

Mais, au fil des années, nous constatons que ce moment de convivialité s'essouffle et de moins en moins de familles relogées y participent.

En 2012, sur les 95 invitations lancées, 15 personnes seulement ont répondu à l'invitation des deux cafés relogés.

Aussi, nous nous posons la question de la pertinence de poursuivre ce moment d'échange, qui pourtant nous paraissait important, puisqu'il permettait aux familles de s'exprimer sur les éventuelles difficultés qu'elles ont rencontrées au moment de ou après leur installation.

Le fait de revenir dans nos bureaux réveille-t-il en elles une étape douloureuse de leur histoire ? Sont-elles passées à d'autres préoccupations entre le moment où elles ont été relogées et l'invitation à venir participer au café relogés ? Se sont-elles investies ailleurs ? Estiment-elles que notre mission s'arrête au moment du relogement ? Nous essayerons, en 2013, de prendre le temps de la réflexion pour répondre à ces interrogations et, en fonction des réponses trouvées, de décider de la poursuite ou non du café relogés.

#### **4.4 Une implication au sein de l'ACAL, de l'ALSR, du Cllaj de l'Est lyonnais, du CLR et de la Fapil Rhône Alpes, une participation aux Commissions d'Attribution Logement de Villeurbanne Est Habitat et d'Adoma**

L'AVDL siège au conseil d'administration de l'**Association Collective pour l'Accès au Logement (ACAL)** et participe régulièrement à ses commissions de décision.

Nous sommes également administrateur de l'**Agence Locative Sociale du Rhône (ALSR)** et, dans le cadre du partenariat établi depuis plusieurs années avec le **Cllaj de l'Est Lyonnais**, nous siégeons depuis 2011 à son conseil d'administration.

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

En 2012, nous avons également poursuivi notre participation **aux Commissions d'Attribution Logement (CAL) de Villeurbanne Est Habitat** et aux groupes de travail organisés autour de l'activité des CAL. Cette **participation aux CAL** permet, dans le cadre d'une approche constructive et partenariale, d'être vigilant aux motifs de refus et/ou de sélection utilisés dans ces instances, de mieux évaluer l'objectivité des critères utilisés par les bailleurs sociaux ainsi qu'une meilleure appréhension des marges de manœuvres informelles présentes dans le fonctionnement de la CAL.

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

## 5. La sous-location en bail glissant

### 5.1 Explication du dispositif :

La sous-location en bail glissant est un outil d'insertion par le logement au service des ménages dont les difficultés sociales diagnostiquées sont en lien avec la gestion d'un logement. Il permet la mise en place d'une phase de médiation plus ou moins longue, destinée à confirmer le « savoir habiter » et/ou le « savoir vivre ensemble » du ménage avant l'accès direct au logement. Ceci passe par un travail sur les droits et devoirs des locataires, la construction de relations sociales stables dans son environnement et la maîtrise d'un budget permettant a minima de couvrir les loyers, les charges et les fournitures d'énergies d'un logement.

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

Concrètement, une association s'engage à sous louer temporairement à un ménage un logement tout en effectuant un accompagnement social jusqu'au glissement du bail. La mise en œuvre d'un bail glissant relève nécessairement de la coresponsabilité des partenaires engagés : ménage, bailleur et association.

### 5.2 L'accès :

#### L'entretien d'admission :

Il est réalisé en trois phases :

1) Un entretien est d'abord prévu en présence du directeur, de l'intervenant social en charge de l'accompagnement social des baux-glissants et de l'intervenant social prescripteur du bail-glissant (bailleurs sociaux ou AVDL). Ce premier entretien cherche à percevoir le niveau de compréhension du ménage sur la mesure elle-même et le sens qu'elle comporte pour lui. Son adhésion est vérifiée ou réactivée à ce moment-là, et des explications sont apportées sur la réalisation de la mesure et le rôle de chacun dans le bail glissant.

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

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

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

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

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

Parallèlement à ces documents, vient s'ajouter la signature d'un contrat de sous-location entre l'association et le ménage. Son contenu doit être « sur mesure » et adapté à la situation du ménage. Ce contrat définit les engagements respectifs de chacune des parties. De cette manière, il est possible de formaliser des temps d'échanges semestriels afin d'évaluer la situation.

### 5.3 Le suivi à l'installation :

L'accompagnement à l'installation permet de veiller à ce que l'entrée dans les lieux se déroule dans de bonnes conditions. Afin que l'appropriation du logement par le sous-locataire soit la plus réussie possible, l'accompagnement pendant cette étape doit être particulièrement soutenu.

Le travail, dans cette première partie, consiste à vérifier plusieurs aspects liés à la gestion, tels que la mise en place de l'Allocation Personnalisée Logement, de l'assurance habitation, de l'ouverture des compteurs d'électricité et de gaz, d'eau, de l'emménagement, du suivi postal et de tout ce qui concerne les éventuels travaux ou problèmes techniques dans le logement.

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

### 5.4 L'Accompagnement Social Lié au Logement :

#### □ La demande d'ASLL :

La demande d'ASLL formalise le diagnostic approfondi réalisé lors des entretiens.

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

En 2012, le travail d'accompagnement mené avec les sous-locataires a essentiellement porté sur les axes suivants :

- La gestion du budget locatif (capacité à payer régulièrement un loyer et des charges)
- Le traitement du surendettement
- L'appropriation et l'usage du logement (entretien et respect du bien)
- La bonne insertion du ménage dans son immeuble et son quartier
- Le traitement des problèmes relationnels (voisins, gardien...)
- La médiation entre le ménage et le bailleur sur des aspects domestiques (droits et devoirs du locataire)
- La mise en lien avec d'autres partenaires (Conseil Général, Sécurité Sociale, Avocat ...)

#### □ Le suivi social :

Il est essentiel pour que les baux glissent que les ménages sous-locataires adhèrent à l'accompagnement social et au cadre proposé.

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

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

### 5.5 Le bilan d'activité 2012 : 3 glissements de baux, 4 nouvelles entrées et 2 glissements en vue à ce jour pour 2013

**Au cours de l'année 2012, nous avons accompagné 11 ménages en bail glissant.**

3 baux ont glissé pendant le courant de l'année et nous avons accepté, à la demande des bailleurs, 4 nouvelles familles dans le dispositif.

Sur les 4 nouveaux baux glissants, l'un a été signé avec Alliade Habitat pour un type 5, un autre avec la SACVL pour un type 3 et les deux derniers avec Villeurbanne Est Habitat pour deux type 4.

En 2012, la durée moyenne d'accompagnement des ménages en bail glissant est de 46 mois. Ce chiffre est en très nette hausse par rapport à 2011 où la durée moyenne était de 22 mois. En effet, le bail d'un ménage a glissé au bout de huit ans ce qui augmente considérablement et biaise la durée moyenne de glissement de bail.

Aujourd'hui, les ménages accompagnés en bail glissant le sont, pour les plus anciens, depuis début 2010.

## Deux nouvelles entrées en bail glissant

Cette année, deux nouvelles familles sont entrées dans le dispositif bail glissant.

**Madame V.** était locataire d'un T3 chez un bailleur privé depuis 2004. Elle vivait dans ce logement avec son compagnon. Mme n'ayant pas de ressources, Mr payait l'ensemble des factures jusqu'à ce que la situation conjugale se dégrade. Madame a accumulé de nombreuses dettes et notamment une dette de loyer de 11 000€. Cette dette s'explique par le départ de Monsieur, mais également par un indu CAF qui prélevait l'intégralité des prestations de la débitrice.

Dans un premier temps, Mme a été accompagnée par notre association dans le cadre de la prévention des expulsions. Le bail a été résilié et l'autorisation d'expulsion donnée lors de l'assignation au Tribunal.

La mesure d'ASLL a eu pour but d'aider Mme dans la recherche d'un logement social.

Madame n'avait pas de demandes de logements actives. En effet, l'ancienneté de son dossier chez les bailleurs sociaux a été perdue, car son ex compagnon aurait récupéré l'antériorité de leur demande de logement qu'ils avaient déposé lorsqu'ils étaient en couple. Seul le dossier SIAL est en cours. Initialement, Madame a des exigences de secteur et un recours auprès de la Commission de médiation n'a pu donc se faire en raison des limites de sectorisation.

Madame V. souhaite être accompagnée du fait de la complexité de la situation relative à l'expulsion du logement. Elle explique vouloir stabiliser sa situation logement puis envisage une insertion professionnelle dans un second temps.

L'accompagnement a permis d'établir des liens avec le service expulsion de la préfecture, de retravailler les choix de secteurs et de solliciter le SIAL afin d'avoir une proposition de logement.

Un dossier Banque de France a été déposé, les droits de Madame ont été régularisés et elle a ainsi pu reprendre le paiement du loyer.

Madame V. se mobilise beaucoup autour de sa recherche de logement. Avec le soutien de l'association, elle obtient une proposition de logement par un bailleur social. Il s'agit d'un T4 situé sur la commune de Villeurbanne. Cependant, au vu de la situation locative de Mme, le bailleur demande la mise en place d'un bail glissant avec notre association. Le travail effectué avec Mme en amont nous permet de penser que cette phase transitoire n'est pas indispensable. Mais au vu de son expulsion proche, nous acceptons cette alternative, sous condition que le bail glisse au bout de 6 mois. Mme est entrée dans les lieux au mois d'Octobre. Nous l'avons accompagné dans l'accès au logement : signature du bail, ouverture des compteurs... Depuis son entrée dans les lieux, Mme s'est très bien appropriée son logement. Elle vient régulièrement payer son loyer et sait nous solliciter lorsqu'elle rencontre un problème. Sa demande de glissement de bail est en cours.

Dans son logement précédent, **Mme L** a fait l'objet d'une procédure d'expulsion pour impayés de loyers avec un bailleur social et a dû quitter son appartement à la fin de la trêve hivernale. Par la suite, grâce à un recours auprès de la Commission de Médiation, elle est reconnue prioritaire mais pour une sous location en bail glissant et a obtenu une proposition de type 3 d'un autre bailleur HLM. En lien avec la DDCS, nous avons accepté l'accompagnement en bail glissant de cette famille malgré de nombreuses difficultés (refus du bailleur de signer une convention de sous-location, lenteurs du relogement...).

Auparavant Mme L a été suivie par une assistante sociale et une CESF de la MDR du 3<sup>ème</sup> qui l'ont aidé à améliorer sa situation financière. A plusieurs reprises dans son parcours locatif, Mme L a été victime d'escroqueries par son entourage familial et d'un commun accord avec l'AS de secteur, nous avons estimé qu'une tierce personne serait plus en mesure de gérer son budget et ses démarches administratives. En accord avec Mme L, une demande de protection pour personne vulnérable est donc formulée.

Afin d'assainir sa situation financière, un dossier de surendettement a également été déposé courant 2011 (9 800 € de dettes) débouchant sur une Procédure de Rétablissement Personnel validée en décembre 2011. Une mesure d'ASLL est en place depuis le 6 janvier 2012.

Depuis début septembre 2012, Mme L habite avec sa fille âgée de 18 ans qui est maman d'un petit garçon d'un an. La décision de la commission de médiation datait du 27 septembre 2011. Il

s'est donc écoulé un an entre la reconnaissance « prioritaire DALO » de Mme L. et l'entrée dans les lieux.

Mme L est en CDI à temps partiel dans une entreprise de nettoyage et travaille en centre-ville. Ses ressources actuelles sont composées de salaire à hauteur de 320 € environ et d'un RSA activité à 255 €. Sa fille perçoit également un RSA majoré de 426 € auquel s'ajoute la Paje (180 €) et l'ASF (90 €).

Depuis son entrée dans les lieux, Mme L respecte ses engagements de sous-locataire (paiement du loyer, entretien du logement). En revanche sa fille, co-titulaire du bail ne semble ni vouloir adhérer à l'accompagnement de l'AVDL...ni participer au paiement du loyer. Cette situation fragilise le budget de Mme qui paye la part de loyer de sa fille et l'issue de ce bail glissant. En cas d'absence d'évolution dans cette situation, nous serions obligés d'en informer le bailleur et le garant et d'engager une recherche d'appartement moins cher et plus petit uniquement pour Mme L.

## **5.6 Le bail-glissant : un outil sécurisant pour les bailleurs mais non sécurisé pour les associations**

En 2012, nous avons été très sollicités par les bailleurs sociaux pour permettre l'accès de plusieurs ménages en sous-location.

Si la pertinence du bail glissant pour des ménages qui ne peuvent pas accéder directement à un logement autonome n'est aujourd'hui plus à prouver, leur mise en œuvre et leur développement à la hauteur des besoins est à travailler.

Les problèmes qui se posent aujourd'hui concernent l'absence de formalisation de ce dispositif, le financement de l'intervention associative dans le cadre du bail glissant et la sécurisation de son rôle. D'une part au niveau de la gestion locative adaptée et de l'accompagnement social, et d'autre part sur le risque financier en cas de dégradation du logement. En effet, si la garantie sous location de l'ACAL couvre les impayés de loyers, la remise en état du logement en cas de dégradation est à la charge de l'association, ce qui peut fragiliser l'équilibre budgétaire des associations.

De plus, les prescripteurs des baux glissants, qui sont dans la plupart des cas les organismes HLM, ne s'impliquent généralement pas dans l'amélioration du dispositif et la résolution de ses dysfonctionnements. Pourtant, il serait souhaitable que se mette en place un meilleur partage des risques avec les bailleurs. Ces constats mettent en lumière la difficulté des associations dans la mise en œuvre des baux glissants malgré l'intérêt de ce dispositif.

Au niveau de l'absence de formalisation du dispositif, le Collectif Logement Rhône (CLR) dont l'AVDL fait partie note :

- La difficulté pour les bailleurs sociaux à trouver une association acceptant le bail glissant.
- La difficulté à faire glisser le bail même lorsque les objectifs initiaux sont remplis.

Face à ces dysfonctionnements tant au niveau du financement, que du partage des risques, le CLR après une phase de travail avec les bailleurs sociaux a alerté à plusieurs reprises l'Etat et les collectivités des difficultés en lien avec les baux glissants. En l'absence d'avancée, les associations membres du CLR ont décidé de refuser la signature de tout nouveau bail glissant à compter de Janvier 2013. Cette décision plus ou moins bien acceptée par les différentes institutions a notamment permis la mise en place de réunions autour de ce sujet pour 2013.

## 6. La prévention des impayés et des expulsions : médiation et travail éducatif

### Pour aller à l'essentiel...

- Plus de 60% des ménages reçus en permanence, seront ensuite accompagnés individuellement
- 158 ménages accompagnés individuellement dont 124 dans le cadre de l'ASLL
- Une précarisation des personnes ayant un emploi, ainsi que des retraités
- 70 % des dossiers ont un impayé supérieur à 1 600 €
- L'impayé de loyer moyen est de 3 271 €
- Dans 67 % des situations, la part de loyer incombant aux occupants est inadaptée à leurs ressources
- Le taux d'effort moyen est de 44,25 %

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

#### 6.1.1. Objectifs

L'objectif de cette mission est soit à but préventif, lorsque nous diagnostiquons un risque d'impayé de loyer en raison d'une inadaptation entre les ressources du locataire et le montant de son loyer, lorsque le locataire rencontre des difficultés dans le règlement de son loyer, soit à but curatif lorsque la personne fait l'objet d'une procédure d'expulsion, qu'elle soit locataire ou propriétaire.

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

#### 6.1.2. Contenu

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

L'AVDL intervient également dans l'animation de la permanence APPEL au tribunal d'instance de Villeurbanne en alternance avec l'association ALPIL.

### 6.2 Les étapes de la prise en charge

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

Cette mission fonctionne selon le protocole suivant :

##### **Impayés de loyer :**

Les « accueils préventions des impayés et des expulsions locatives » : 2 plages d'accueil par semaine animées par l'un des 2 intervenants. Cette rencontre permet d'élaborer un 1<sup>er</sup> diagnostic, ainsi que l'apport d'informations sur la procédure d'expulsion, les aides possibles, la liste des organismes HLM, etc.

L'accompagnement individuel suite à cet accueil, en fonction de la situation et après validation de la mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL) par l'une des

Instances Techniques Territorialisées Logement (ITTL)<sup>17</sup> de Villeurbanne ou en tant qu'opérateur désigné par l'ITTL, sur diagnostic d'une assistante sociale du conseil général.

### **Congés :**

- Les personnes assistent obligatoirement au 1er accueil collectif « *sensibilisation au contexte logement*<sup>18</sup> » ;
- Elles rencontrent un intervenant social sur l'une des plages « *1er accueil individuel recherche de logement* » et leur situation est évoquée en commission Diagnostic;
- Pour les situations litigieuses ou dont le congé a un caractère d'urgence, l'accompagnement est assuré dans le cadre des « expulsions ».

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

Nous pouvons synthétiser notre mode d'action comme suit :

#### **Pour les personnes en impayé de loyer :**

- Repérage préalable de la situation de l'utilisateur sur l'échelle de la procédure
- Rappel des droits et devoirs des locataires.
- Préparation à la comparution devant le Tribunal :
- Information sur les risques encourus si le jugement n'est pas respecté
- Travail bilatéral à la mise en place d'un plan d'apurement en rapport avec le budget
- Remise de la fiche de liaison avec le juge élaborée dans le cadre du PDALPD
- Orientation vers un avocat ou la permanence APPEL
- Explications des objectifs du Fonds de Solidarité pour le Logement et orientation éventuelle vers les services compétents. Lien avec les instructeurs F.S.L. Le cas échéant pour les dossiers faisant l'objet d'une mesure ASLL, le dossier FSL est instruit par notre association.
- Explications sur la nature des frais réclamés par les huissiers de justice et orientation éventuelle vers le greffe du tribunal d'instance pour une taxation des frais d'huissier
- Médiation auprès des régies ou des bailleurs pour suspendre la procédure en attendant les aides
- Lien avec la Banque de France pour les dossiers de surendettement
- Liens avec la DDCS /SIAL, le Commissaire de Police, le Service Expulsion de la Préfecture ...
- Phase de relogement : recherche de logement en lien avec les bailleurs et les réservataires. Aide à l'instruction des recours auprès de la commission de médiation DALO et liens avec son secrétariat.

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

- Vérification de la conformité du congé
- Explications au ménage du déroulement de la procédure
- Travail à la recherche de logement, tout en conseillant de déposer un maximum de demandes (y compris dans le privé) et de collecter des preuves<sup>19</sup> de recherches en prévision d'une assignation au tribunal dans l'hypothèse où, à la forclusion du délai, le locataire est toujours dans les lieux ;
- Si besoin, à la fin du délai, négociations avec le bailleur pour un maintien temporaire dans les lieux. En cas d'échec, préparation du locataire à la comparution devant le tribunal d'instance.

---

<sup>17</sup> Conseil général du Rhône

<sup>18</sup> Il s'agit d'un 1<sup>er</sup> accueil collectif pendant lequel est expliqué le fonctionnement de l'association, le contexte logement et les démarches à effectuer.

<sup>19</sup> Ces preuves consistent dans le dépôt d'une demande de logement HLM et des demandes auprès des administrations de biens par le biais d'attestations et ce même si la réponse est négative ou le stock de logements disponibles ne correspond pas au demandeur.

### 6.3 Les grandes tendances statistiques:

Le nombre de ménages (127) accueillis dans le cadre de nos permanences de prévention des impayés et des expulsions a diminué de 16 % entre les exercices 2011 et 2012 pour se rapprocher des niveaux habituellement constatés les années précédentes.

Comme en 2011, le taux des ménages reçus en permanence et, qui du fait de leur régularité et de leur mobilisation, sont ensuite accompagnés individuellement au titre de l'ASLL, peut paraître faible : seulement 44<sup>20</sup> sur les 127 ménages reçus, soit un taux de « retour » de 35%.

Mais, à ce nombre de suivis contractualisés, s'ajoute 34 autres nouvelles situations qui ont fait l'objet d'un accompagnement individualisé sans mesure ASLL.

**En conséquence, le nombre réel de suivis individualisés dans le cadre du maintien est de 158 ménages. Le taux de « retour » est alors de 61%.**

Le nombre de ménages suivis en ASLL est néanmoins en hausse. Il concerne 124 ménages soit, un niveau équivalent à 2010 après une diminution importante en 2011. L'augmentation du nombre global de ménages accompagnés en ASLL malgré une diminution de nombre de nouveaux ménages accompagnés s'explique par un allongement de la durée moyenne d'accompagnement. Celui-ci est essentiellement dû à des situations sociales et/ou financières toujours plus complexes, nécessitant un accompagnement renforcé de notre part.

|   | 2012       | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|---|------------|------|------|------|------|
| <b>1<sup>er</sup> accueil expulsion</b> | <b>127</b> | 152  | 124  | 115  | 131  |
| <b>ASLL</b>                             | <b>124</b> | 110  | 128  | 89   | 108  |
| <b>Dont nouveaux</b>                    | <b>44</b>  | 60   | 71   | 53   | 51   |

#### 6.3.1. Une orientation toujours majoritaire par le Conseil Général du Rhône mais également de nouveaux accompagnements pour d'anciens suivis

|                                  | 2012         | 2011         | 2010         | 2009         | 2008         |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>MDR / FSL</b>                 | <b>57</b>    | <b>67</b>    | <b>62,5</b>  | <b>60</b>    | <b>31</b>    |
| <b>Mairie 69100<sup>21</sup></b> | 10           | 11           | 9            | 10           | 26           |
| <b>Ménage</b>                    | 9            | 6            | 9            | 10           | 8            |
| <b>Bailleur</b>                  | 3            | 5            | 5,5          | 4            | 4            |
| <b>Ancien suivis</b>             | 10           | -            | -            | 5            | 7            |
| <b>APPEL</b>                     | 2            | -            | -            | 4            | -            |
| <b>CAFAL</b>                     | -            | -            | -            | 3            | -            |
| <b>Commissariat</b>              | -            | -            | -            | 2            | 3            |
| <b>Associations</b>              | 3            | 4            | 4            | 2            | 8            |
| <b>Autre<sup>22</sup></b>        | 6            | 7            | 10           | -            | 3            |
| <b>Non Renseigné</b>             | -            | -            | -            | -            | 10           |
| <b>Total</b>                     | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> |

Peu de changement sur cet exercice et les orientations par le Conseil Général sont toujours largement majoritaires malgré une diminution de 10 %.

Nous pouvons également noter le retour de ménages déjà accompagnés par le passé qui ont représentés 10 % des accompagnements en ASLL. Il s'agit, généralement, soit de personnes nous ayant rencontré sur des accueils lors des exercices précédents, bien souvent en début de procédure et dont la situation s'est aggravée et l'expulsion imminente ; soit de personnes ayant fait l'objet d'un ASLL qui a été arrêté faute d'adhésion et qui ont cheminé depuis ; soit de

<sup>20</sup> Ce nombre est de 50 si nous incluons une orientation en ASLL "recherche de logement" pour 6 situations reçues en accueil prévention. Par ailleurs, 5 situations reçues dans le cadre de nos accueils « recherche de logement » ont fait l'objet d'un accompagnement dans le cadre du maintien et non recherche en raison d'une problématique d'expulsion.

<sup>21</sup> Cet item comprend les orientations de l'accueil de la mairie de Villeurbanne, du service habitat, du CCAS et de la DSP (service d'hygiène).

<sup>22</sup> Cet item regroupe les orientations en interne, de la Maison de la Veille Sociale (MVS) etc.

personnes relogées par notre association et qui se retrouvent en difficulté suite à un changement de situation.

### 6.3.2. Motifs : l'impayé de loyer

|                          | 2012         | 2011         | 2010        | 2009        | 2008        |
|--------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Impayé</b>            | <b>67</b>    | <b>70</b>    | <b>66</b>   | <b>66</b>   | <b>84</b>   |
| Maintien/ Accès          | 10           | 15           | 15          |             |             |
| Congé Vente et reprise   | 7            | 7            | 7           | 4           | 9           |
| Prévention               | 3            | -            | 2           |             |             |
| Litige / Maintien        | 5            | 2            | 5           | 13          | 2           |
| Sans droit ni titre      | 2            | 1            | 1           | 2           | 2           |
| Trouble de voisinage     | 2            | 2            | 2           | 2           | 1           |
| Insalubrité / démolition | 1            | 0            | 0           | 9           | 1           |
| Autres                   | 3            | 3            | 2           | 4           | 1           |
| <b>Total</b>             | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

Comme chaque année, l'impayé de loyer est le motif principal d'accompagnement des ménages dans le cadre de cette mission.

Dans 10 % des cas, les situations relèvent au minimum de deux motifs d'accompagnement : à l'impayé s'ajoute l'indécence du logement ou un congé, voire les deux. En effet, le congé peut être utilisé comme un moyen pour le propriétaire de se « débarrasser » du locataire en impayé ou comme un moyen de rétorsion à l'encontre d'un locataire pas assez « reconnaissant » qui ose demander la mise aux normes de son logement.

Dans le cadre de l'accompagnement, cette pluralité de motifs nécessite une prise en compte de l'ensemble : solutionner l'impayé pour permettre le relogement dans de bonnes conditions et ce parfois dans un délai très restreint.

### 6.3.3. Les tranches d'impayé<sup>23</sup> : dans 70 % des situations l'impayé de loyer est supérieur à 1 600 € et, pour la première fois, la tranche d'impayé supérieur à 3 000 € est la plus représentée

|                         | 2012        | 2011         | 2010         | 2009        | 2008        |
|-------------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>de 0 à 1600 €</b>    | <b>30</b>   | <b>38</b>    | <b>37</b>    | <b>47</b>   | <b>87</b>   |
| <b>de 1601 à 3000 €</b> | <b>34</b>   | <b>34</b>    | <b>43</b>    | <b>35</b>   | <b>12</b>   |
| <b>sup à 3000 €</b>     | <b>36</b>   | <b>28</b>    | <b>20</b>    | <b>18</b>   | <b>1</b>    |
| <b>Total</b>            | <b>100%</b> | <b>100 %</b> | <b>100 %</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

Le nombre de dossiers ayant des impayés importants est en forte augmentation puisque pour 36 % d'entre eux l'impayé est supérieur à 3 000 € (+ 8%).

70% des ménages accompagnés ont donc une dette supérieure à 1 600 €. Or l'aide financière pouvant être accordée par le Fonds Solidarité Logement est normalement d'un montant maximum de 1 500 €<sup>24</sup> pour une dette totale qui ne doit pas dépasser 3 000 €.

C'est pourquoi, de plus en plus, sont envisagés des montages financiers<sup>25</sup> pour l'apurement des dettes en complément d'un plan d'apurement, voire en substitution de ce dernier lorsque la capacité financière des ménages ne le permet pas. Mais, bien souvent, la seule possibilité qu'il reste au ménage est le dépôt d'un dossier de surendettement.

Malgré ces évolutions, le montant de l'impayé moyen pour l'ensemble des situations est en diminution de 256 € : 3 271 € en 2012 contre 3 527 € en 2011.

<sup>23</sup> Les tranches ont été calculées en fonction du barème FSL

<sup>24</sup> Qui peut aller jusqu'à 2 000€ à titre dérogatoire et suivant une procédure de validation plus complexe

<sup>25</sup> Par exemple, FSL avec une aide financière de la complémentaire retraite, un prêt d'honneur de la CAF, une aide facultative ou caritative, etc.

**6.3.4. Une répartition des compositions familiales stable depuis plusieurs années : pour 71 % des situations nous n'avons qu'un seul adulte titulaire du bail, tandis que des enfants sont présents dans 84 % des dossiers.**

|   | 2012        | 2011        | 2010        | 2009        | 2008      |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| <b>Présence d'un seul adulte dont</b>     | <b>71</b>   | <b>72</b>   | <b>78</b>   | <b>73</b>   | <b>71</b> |
| -Isolé sans enfants                       | 31,5        | 31          | 13          | 21          | 33        |
| -Famille monoparentale avec 1 à 3 enfants | 33          | 34          | 54          | 41          | 34        |
| -Famille monoparentale avec 4 à 8 enfants | 6,5         | 7           | 11          | 11          | 4         |
| <b>Présence de deux adultes dont</b>      | <b>28</b>   | <b>27</b>   | <b>22</b>   | <b>27</b>   | <b>27</b> |
| -Couple sans enfants                      | 8           | 8           | 7           | 5           | 7         |
| -Couple avec 1 à 3 enfants                | 16          | 15          | 13          | 17          | 18        |
| -Couple avec 4 à 8 enfants                | 4           | 4           | 2           | 5           | 2         |
| <b>Autre composition</b>                  | <b>1</b>    | <b>1</b>    | <b>-</b>    | <b>-</b>    | <b>2</b>  |
| <b>Total</b>                              | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |           |

Dans environ 71 % des situations accompagnées, nous retrouvons un adulte seul titulaire d'un bail, avec ou sans enfants.

2012 confirme le constat de l'année précédente avec la présence dans un tiers des dossiers des personnes isolées.

La proportion de ménages accompagnés où des enfants sont présents reste stable.

**6.3.5. Activité professionnelle et ressources : une précarisation des personnes ayant un emploi ainsi que des retraités.**

| Type de ressources   | 2012         | 2011        | 2010        | 2009        | 2008        |
|--|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Minima sociaux (RSA, PF, AAH...)</b>                            | <b>50</b>    | <b>57</b>   | <b>62</b>   | <b>49</b>   | <b>40</b>   |
| <b>Ressources liées au travail (Interim, CDD, CDI, Artisan...)</b> | <b>23</b>    | <b>18</b>   | <b>17</b>   | <b>26</b>   | <b>35</b>   |
| <b>Pôle Emploi</b>   | <b>15</b>    | <b>11</b>   | <b>13</b>   | <b>14</b>   | <b>11</b>   |
| <b>Retraite</b>  | <b>10</b>    | <b>10</b>   | <b>5</b>    | <b>8</b>    | <b>11</b>   |
| <b>Autres (formation, IJ...)</b>                                   | <b>1</b>     | <b>2</b>    | <b>1</b>    | <b>2</b>    | <b>1</b>    |
| <b>Sans ressource</b>  | <b>1</b>     | <b>2</b>    | <b>2</b>    | <b>1</b>    | <b>2</b>    |
| <b>Total</b>   | <b>100 %</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

Les ménages vivant de minima sociaux représentent la moitié des dossiers bien qu'ils aient diminués de 12 % depuis 2010.

La catégorie des personnes ayant un emploi a augmenté de 6 % sur la même période (23 % en 2012).

Ce constat est à modérer car ces données sont enregistrées en ouverture de dossiers et concernent donc l'ensemble des ménages accompagnés en 2012 : ceux dont l'accompagnement a démarré en 2012 mais également ceux dont l'accompagnement avait débuté avant 2012.

**Si nous concentrons notre analyse uniquement sur les situations dont l'accompagnement a débuté au cours de l'année 2012, pour près d'un tiers (30 %), tout ou partie des ressources sont issues d'un salaire, les minima sociaux caractérisent 44 % des situations, tandis que les retraités ont doublé représentant 20 % des situations.**

**Si la tendance se confirme, nous assisterions à une précarisation forte des personnes ayant un emploi, ainsi que des retraités.**

### 6.3.6. Montant mensuel des ressources : moins de 900€ pour la majorité

|                    | 2012  | 2011  | 2010  | 2009 | 2008 |
|--------------------|-------|-------|-------|------|------|
| de 0 à 900 €       | 57    | 56    | 64    | 55   | 48   |
| de 901 à 1600 €    | 32    | 36    | 30    | 35   | 40   |
| de 1601 à + 3000 € | 11    | 8     | 6     | 10   | 12   |
| <b>Total</b>       | 100 % | 100 % | 100 % | 100% | 100% |

### 6.3.7. Taux d'effort : dans 67 % des situations, la part de loyer incombant aux occupants est inadaptée à leurs ressources

|                  | 2012  | 2011  | 2010 | 2009 |
|------------------|-------|-------|------|------|
| Inférieur à 33 % | 33 %  | 41%   | 38%  | 23 % |
| De 34 % à 50 %   | 27 %  | 18%   | 26 % | 43 % |
| Supérieur à 50 % | 40 %  | 41%   | 36 % | 34 % |
| <b>Total</b>     | 100 % | 100 % | 100  | 100  |

Le montant du loyer est inadapté aux ressources des occupants dans près de 67 % des dossiers, ce qui s'explique en partie par le fait que 64 % des ménages en accompagnement sont locataires d'un logement du parc privé ce qui induit que le montant du loyer est élevé.

Pour les locataires du parc social un taux d'effort élevé est souvent le signe que le logement occupé n'est plus adapté à la composition familiale (sous – occupation)

En 2012, le taux d'effort moyen est de 44%, contre 33% en 2011.

### 6.3.8. Statut du bailleur : des locataires du parc privé majoritaires

|                           | 2012  | 2011  | 2010 | 2009 | 2008 |
|---------------------------|-------|-------|------|------|------|
| Privé                     | 64%   | 56%   | 52%  | 56%  | 63%  |
| Parc social <sup>26</sup> | 27%   | 41%   | 45%  | 40%  | 37%  |
| Logement de fonction      | -     | -     | -    | 2%   | -    |
| Propriétaire              | 2%    | 2%    | 2%   | 2%   | -    |
| Autre                     | 7%    | 1%    | 2%   | -    | -    |
| <b>Total</b>              | 100 % | 100 % | 100% | 100% | 100% |

La catégorie « autre » inclue les personnes hébergées suite à l'expulsion de leur logement précédent avec un endettement généralement important non solutionné ou en voie de résolution.

### 6.3.9. Résultats à l'issue de l'accompagnement :

Au 31 décembre 2012, 77 des accompagnements étaient clos (62%) tandis que 47 (38%) se poursuivront en 2013. La durée moyenne des accompagnements terminés en 2012 est de 9 mois.

|               | 2012  | 2011  | 2010   | 2009 | 2008  |
|---------------|-------|-------|--------|------|-------|
| Expulsion     | -     | 2%    | 0,75%  | 4%   | 2%    |
| Maintien      | 14,5% | 13%   | 21,25% | 32%  | 42%   |
| Relogé        | 45,5% | 51%   | 42,5%  | 32%  | 30,5% |
| Bail Glissant | -     | -     | 12%    | -    | -     |
| Arrêt         | 27%   | 22,5% | 18%    | 32%  | 25,5% |
| Accès         | 13%   | 11,5% | 5,5%   | -    | -     |
| <b>Total</b>  | 100 % | 100%  | 100 %  | 100% | 100%  |

<sup>26</sup> Inclut les baux glissants

La proportion de ménages relogés ou maintenus à la fin de l'accompagnement est de 60%, soit légèrement moins que les années précédentes. Mais une fois encore se sont les principaux motifs d'une fin d'accompagnement.

Seulement 14,5 % des ménages accompagnés ont pu bénéficier d'un maintien dans les lieux, soit une minorité. Dans la grande majorité des cas, soit le bailleur a manifesté sa volonté de ne pas maintenir dans les lieux le locataire, soit le logement était inadapté à la composition familiale et/ou aux ressources du locataire.

Pour 21 ménages (soit 27 % des situations), l'accompagnement individualisé s'est malheureusement terminé par une décision d'arrêt d'accompagnement :

- 17 suite à un arrêt d'ASLL : le ménage n'a pas adhéré à l'accompagnement (10), refusé un logement adapté(3) ou tout simplement quitté le logement (4) ;
- 3 pour un refus de l'ITTL de renouveler l'ASLL, l'ITTL estimant que les objectifs étaient réalisés. Pour ces situations, il est arrivé que l'accompagnement se poursuive de manière informelle ;
- 1 pour non renouvellement de la mesure par l'AVDL : dans cette situation, il s'est avéré que les solutions mises en œuvre dans le cadre de l'ASLL n'étaient pas suffisantes pour lever certains freins liés au fonctionnement de la famille. Le travailleur social de secteur a repris l'accompagnement de cette famille mais en s'appuyant sur les points de blocage apparus pendant l'ASLL et donc avec un nouveau regard sur cette situation.

Dans 13% des accompagnements, le relogement a eu lieu en 2011, mais l'ASLL s'est poursuivi en 2012 pour accompagner l'accès au logement.

#### **Les refus de logement adapté : des choix des ménages qui, parfois, nous interrogent**

Le refus de logement adapté, même s'il est très minoritaire, est bien souvent pour nous source d'incompréhension en raison de la menace d'une expulsion ou tout simplement en raison de l'état très dégradé du logement.

Monsieur et Madame R. sont locataires avec leurs enfants d'un logement de type 2 non décent du parc privé.

Les désordres ont été constatés par la DSP et signalés au bailleur qui n'a pas répondu à la mise en demeure.

Parallèlement, la famille a eu une petite dette de loyer liée une accumulation de difficultés pendant une courte période.

Le bailleur n'avait pas initié de procédure d'expulsion. Quant aux locataires, s'ils ne souhaitent pas poursuivre leur bailleur en raison du mauvais état du logement, par mesure de rétorsion, ils ne souhaitent pas non plus apurer la dette.

Nous leur avons rappelé leurs obligations contractuelles et le fait que la présence d'une dette de loyer non traitée était un élément défavorable dans le cadre de leur recherche de logement. Comprenant mieux les enjeux, M. et Mme ont rapidement apuré l'impayé.

Monsieur R a une santé fragile nécessitant des soins hebdomadaires en milieu hospitalier.

Au cours de l'automne 2012 alors qu'une précoce vague de froid sévissait sur la région, par deux fois monsieur R a dû être hospitalisé en urgence en raison du froid qu'il y avait dans le logement.

Rapidement, le SIAL s'est mis en quête d'un logement sain et adapté à la composition familiale.

Ainsi au début du mois de décembre la famille obtient une proposition pour un logement de type 4 sans vis-à-vis dans un immeuble récent, bien situé sur Villeurbanne.

Après visite, Mme et M. nous signalent leur intention de refuser le logement au motif que les chambres sont un peu petites et qu'il manque d'ensoleillement. Malgré nos échanges et l'indication que notre accompagnement ne pourrait se poursuivre, le ménage a préféré refuser ce logement et rester dans celui indécemment et très inadapté à la santé de Monsieur R.

2012 :

En 2012, nous constatons une augmentation de la précarité économique, associée à un coût élevé du logement.

Par ailleurs, le repérage précoce des ménages en impayés et/ou en expulsion, gage d'une meilleure prévention, est toujours malaisé d'où le souhait d'initier une réflexion partenariale sur le territoire de Villeurbanne, en lien avec la CCAPEX.

### **Une précarisation du public et des montants de loyer inadaptés :**

Depuis trois exercices, les bénéficiaires de mesures ASLL ne vivant que de minima sociaux sont majoritaires dans le cadre de cette mission.

Si, comme nous l'indiquions déjà au paragraphe 6.3.5., nous ne tenons compte que des situations dont l'accompagnement a débuté en 2012, **nous nous apercevons que les personnes dont les ressources sont essentiellement constituées des revenus du travail sont présentes dans un tiers des dossiers et les retraités dans 20 %.** Pour la première année, ces deux catégories représentent la moitié des nouveaux accompagnements.

Rapporté aux ressources, dans plus de la moitié des cas, les personnes vivent avec moins de 900 € par mois et un tiers avec des ressources oscillant entre 900 € et 1600 €.

Bien souvent le logement est occupé par une personne seule ou une famille monoparentale.

Pour ces personnes, le principal poste de dépense est le loyer auquel il faut ajouter l'énergie et les fluides<sup>27</sup>.

Ainsi, dans 67 % des situations, la part de loyer afférente au locataire n'est pas adaptée à ses ressources et dans 40 % des cas, le taux d'effort est supérieur à 50 %.

Souvent le taux d'effort, adapté à l'entrée dans le logement, a évolué défavorablement suite à la survenance d'un ou plusieurs facteurs concomitants, sans lien entre eux. Ils peuvent avoir pour origine l'évolution du montant du loyer (augmentation annuelle du loyer ou des charges) et/ ou un changement imputable à la situation du locataire : diminution des ressources suite à une perte d'emploi, un arrêt maladie, le départ des enfants, le passage à la retraite, le décès du conjoint...

**Lorsque l'équilibre budgétaire initial est fragile, très rapidement la situation peut devenir critique.**

**Il est alors difficile pour le locataire de régler en totalité et mensuellement son loyer. Dès lors, le règlement du loyer est effectué par intermittence en fonction des échéances des autres charges courantes et des arbitrages effectués par le ménage. Parfois, le règlement du loyer n'est possible que grâce à une aide financière régulière, amicale ou familiale.**

Le faible montant des ressources, associé à un taux d'effort devenu trop élevé, rend souvent l'impayé de loyer, tout comme sa répétition, inéluctable. L'impayé augmente régulièrement sans que le locataire puisse trouver une solution pour arrêter cette spirale.

#### **Quand un bailleur ...**

##### **Quand un bailleur social oublie ses missions de prévention :**

Mme D. occupe un logement de type 6 du parc public avec ses 2 derniers enfants, majeurs et sans emploi. L'un est sans aucune ressource et l'autre, bénéficiaire du RSA, ne participe pas aux frais du logement.

Les ressources de Mme sont donc uniquement constituées d'une pension d'invalidité de 670 € alors que le loyer résiduel avoisine les 500 €, soit un taux d'effort de 75 % et, inévitablement, un impayé de loyer. Mme D. avait signalé cette situation depuis de nombreux mois et demandé à être mutée dans un logement plus adapté en taille et surtout à ses ressources.

Le bailleur a assigné la locataire au tribunal et ce dernier a suspendu le jeu de la clause résolutoire sous réserve qu'elle règle bien son loyer et apure sa dette à hauteur de 100 € chaque mois.

<sup>27</sup> Eau, électricité, gaz, etc.

Depuis Mme D. doit donc régler 600 € à son bailleur. Il lui reste pour régler ses charges courantes et pour manger 70 €.

Par l'intermédiaire du CCAS, cette personne a sollicité une aide financière auprès du FSL qui lui a accordé un secours de 1 500 € sous conditions de relogement dans un délai d'un an et la mise en place d'une mesure ASLL avec notre association pour l'aider à remplir la première condition.

A l'époque (en juin 2012), la dette avec les frais d'huissier était d'environ 2000 €.

Bien évidemment dans le cadre de l'accompagnement nous nous sommes rapprochés de son bailleur qui, dans un premier temps, n'a pas répondu à nos différents courriers. Il faudra multiplier nos interventions pour que ce bailleur social s'engage à rechercher un logement plus adapté...qui, plus de 10 mois après, n'a toujours pas été trouvé. En attendant, Mme D, au prix d'efforts et d'un soutien financier de sa famille, a respecté ses engagements et apuré une partie de la dette et des frais.

#### **Quand un bailleur évalue mal les dépenses de charges locatives sur un immeuble neuf :**

Il arrive parfois que l'évènement déclencheur de l'impayé soit lié à une mauvaise évaluation par le bailleur des dépenses de charges locatives au moment de la livraison d'un immeuble neuf.

Ce type de dysfonctionnements peut se rencontrer autant dans le parc social que dans le parc privé.

**C'est ainsi qu'en 2012 nous avons accompagné et aidé au relogement 5 locataires d'une même adresse qui se sont retrouvés en impayé dès la seconde année de location** (ou allaient l'être très rapidement) : les charges réelles ayant été nettement supérieures que celles initialement estimées, les provisions trimestrielles payées par les locataires n'étaient pas suffisantes. Ils étaient donc redevables d'une part de sommes importantes au titre des charges de l'année antérieure et d'autre part d'appels à provision largement réévalués pour l'année qui commençait. De ce fait, leur taux d'effort était devenu inadapté<sup>28</sup> et certains ont vu leur bail résilié.

#### **Quand des propriétaires privés valident un taux d'effort à l'entrée supérieur à 50% :**

**Depuis quelques mois, nous assistons à un nouveau phénomène dans le parc privé : des administrateurs de biens attribuent des logements à des personnes dont les ressources ne sont pas adaptées au montant du loyer.** Ainsi dans certaines situations accompagnées, le taux d'effort était supérieur à 50 % à la signature du bail.

Les locataires concernés, et contrairement à certains comportements que nous avons mentionnés dans nos bilans précédents, sont de bonne foi et n'ont pas présenté de faux documents pour obtenir le logement.

Dans le trimestre qui suit la signature du bail, ces personnes se retrouvent en impayé de loyer pour un montant de dettes qui devient important très rapidement.

Ces pratiques surprenantes pourraient trouver leur explication dans la difficulté que rencontrent des gestionnaires de biens pour louer les logements à des niveaux de loyers déraisonnables.

Concernant le public reçu cette année, d'autres difficultés sont à noter comme :

- L'absence de communication entre les membres d'un couple qui fait qu'un des conjoints n'est pas au courant de l'existence d'une procédure d'expulsion ou tout simplement d'une dette de loyer

- L'absence de procédure malgré l'importance des dettes de loyer, parfois supérieures à 10 000 €, qui rend néanmoins difficile le relogement au vu de l'impayé et la sensibilisation du locataire à ses obligations de payer sa dette.

- Nous avons également accompagné en 2012 une situation où le propriétaire était lui-même en difficulté. Suite à décision de justice, il ne pouvait plus percevoir directement les loyers et ceux-ci étaient directement saisis par voie d'huissiers pour rembourser un de ses créanciers. Le locataire que nous accompagnions, s'est retrouvé en impayé de loyer suite à une rupture de ses ressources. Il a été suspecté par l'huissier d'être complice du propriétaire en difficulté et de lui verser en espèce les loyers dus. Le locataire s'est vu assigné au tribunal pour régler en lieu et place du

<sup>28</sup> Par exemple, un des locataires entré avec un taux d'effort de 30% se retrouvait désormais avec un taux d'effort de 42%, un autre dépassait les 50%...

propriétaire une dette de 20 000 €. Dans le cadre de la permanence APPEL, le locataire a pu être orienté vers un avocat qui l'a défendu et démontré sa bonne foi.

Au-delà de la diversité de ces situations et malgré la mise en route de la Ccapex ainsi que le renforcement de notre partenariat, il reste aujourd'hui difficile d'avoir un système de prévention assez efficace pour repérer en amont les situations complexes et mobiliser les locataires faisant l'objet d'une procédure d'expulsion.

## **Le travail partenarial**

Dans notre rapport d'activité précédent, nous mentionnons la multiplication des réunions interpartenariales pour mieux répondre à des situations plus complexes, réunions qui malheureusement n'étaient pas suffisantes pour pallier les dysfonctionnements importants qui persistaient dans l'articulation du rôle de chacun. Pour illustrer ces dysfonctionnements, nous avons rédigé un retour sur un accompagnement dont l'expulsion avait été arrêtée *in extremis* alors que cette situation avait été connue et repérée en amont par tous les acteurs de la chaîne de prévention. Ce retour a fait l'objet d'une note de synthèse adressée à nos partenaires institutionnels dans le but de les sensibiliser à une meilleure articulation des actions de chacun et à la mise en place d'un dispositif territorial dédié à la question des préventions des expulsions.

Ce travail a permis de rencontrer (séparément) nos interlocuteurs de la CAF (service actions sociales), du Conseil Général (direction du logement et responsable unité territoriale Villeurbanne), de la municipalité de Villeurbanne (CCAS, adjoint au logement) et d'échanger avec eux autour de l'amélioration des dispositifs de prévention. L'ensemble de ces acteurs nous ont exprimé leur souhait d'améliorer leur coordination et la chaîne de prévention, ce qui est évidemment positif.

**Avec la CAF**, un premier calendrier de travail a été défini et des pistes de travail évoquées afin de mieux comprendre le rôle et missions de chacun et d'échanger sur les publics qui seraient connus des services sociaux de la Caf et de notre association. En fonction de ces observations et si cela s'avère pertinent, nous pourrions améliorer nos modalités d'information et de complémentarité entre l'AVDL et la CAF

**Avec le Conseil général**, il a été décidé de se fixer un cadre d'échanges et de réflexion (mais sans calendrier défini...). Sous réserve d'une possibilité de rattachement aux travaux de la ccapex<sup>29</sup>, les travaux à mener sur une expérimentation territoriale sur Villeurbanne de prévention des impayés et expulsions pourraient prendre la forme de 3 axes thématiques :

1/**Travailler à une amélioration du lien avec les ménages concernés** afin de diminuer la proportion de ménages ne répondant pas aux propositions de soutien et/ou aux courriers officiels de relance dans le cadre de la procédure

2/**Mettre en place un lieu d'échange territorial entre les acteurs concernés** afin d'améliorer la connaissance des situations des familles en cours d'expulsion, de dégager un diagnostic et un plan d'actions communs à propos des familles concernées, de créer une culture commune d'action et de prévention des impayés et expulsions et enfin d'améliorer la coordination des différents acteurs

3/**Travailler sur les outils de liaison entre les acteurs** (fiche liaison, détail de la procédure incluant les moments d'intervention de chaque acteur ainsi que leur contenu...) afin d'améliorer l'articulation des interventions et des acteurs, coordonner leurs actions

**Avec les services municipaux de Villeurbanne** : dans le cadre de l'élaboration par le CCAS du rapport d'Analyse des Besoins Sociaux, de 1ers échanges ont eu lieu et **la mise en place d'une instance territoriale dédiée à la prévention des impayés et expulsions semble être actée** (plutôt en lien avec les bailleurs sociaux). Le CCAS devrait animer la réflexion et la mise en place

---

<sup>29</sup> Commission de coordination des actions de prévention des expulsions

d'une telle instance. **Une contribution<sup>30</sup> écrite sur cette question nous a également été demandée par le cabinet du maire** dans le cadre des « Grands Débats de Villeurbanne ».

**A noter :**

Le CGEDD (Conseil Général de l'Environnement et du Développement Durable), dans le cadre de son rapport<sup>31</sup> sur les bonnes pratiques des Ccapex, a jugé le travail effectué par les associations sur le GrandLyon – dont l'AVDL- sur la question des expulsions comme étant « très dynamique » : « Le milieu des associations est également très dynamique (l'Alpil, l'AVDL cf son rapport d'activité 2010 par exemple) ».

**La CCAPEX<sup>32</sup>**

Après un début en douceur, la CCAPEX travaille aujourd'hui à élaborer son règlement intérieur qui précise que « la commission a pour objet d'établir les principes de procédures et de coordination entre les différents dispositifs et instances existants afin de renforcer leur efficacité pour le traitement des situations des ménages le plus en amont possible et tout au long du parcours pouvant conduire à une expulsion locative ». L'instance technique de la CCAPEX aurait notamment pour mission d'établir un état des lieux annuels, l'examen de dossiers complexes dans un objectif d'appréciation « des difficultés rencontrées et d'analyser les améliorations à apporter dans les dispositifs et leur coordination » et non pour rechercher une solution et la « promotion de nouvelles pratiques, y compris expérimentales ou innovantes ».

Parallèlement un toilettage de la Charte départementale de prévention des expulsions pour impayés locatifs du Rhône, dont la dernière mouture date de 2006, est en cours. Cette rénovation intègre les évolutions réglementaires visant le droit au logement opposable, ainsi que celles liées à la loi de Mobilisation pour le Logement et la Lutte contre l'Exclusion du 25 mars 2009, qui a rendu obligatoire la création de la CCAPEX.

Les objectifs de la charte visent notamment à consolider les pratiques des signataires pour coordonner leurs actions (pour le maintien dans les lieux ou favoriser le parcours des ménages dont le logement n'est plus adapté aux besoins et capacités financières, analyser les causes de l'expulsion et soutenir et orienter les ménages vers les solutions les plus adaptées à leur situation, ainsi que d'optimiser l'information des ménages sur leurs droits et leurs obligations en amont et à tous les stades de la procédure.

**Prévention des expulsions, santé mentale et travail partenarial :**

Monsieur X est en procédure d'expulsion pour dette. L'impayé a été soldé mais compte tenu de la mauvaise appropriation du logement, le propriétaire ne souhaite pas le maintenir dans les lieux. Lorsque M. X vient nous voir, la procédure est très avancée, puisque Monsieur a été convoqué au commissariat de police.

Au vu des délais restants avant que l'expulsion soit effective mais également la faible autonomie actuelle de Monsieur dans son logement, nous conseillons à M. X de faire une demande d'hébergement.

Celle-ci ne débouchant sur aucune proposition d'hébergement, nous l'accompagnons dans sa saisine de la commission de médiation pour un hébergement.

Monsieur est sous curatelle renforcée et il est également suivi par le CMP avec un traitement médicamenteux lourd. Du fait de la problématique santé et pour surseoir à l'expulsion, nous avons saisi le JEX qui a décidé de lui accorder un délai de trois mois, avec une date butoir au 15 décembre en attendant la réponse de la Commission de médiation.

Après six semaines de délai, la commission de médiation a reconnu prioritaire la demande d'hébergement de Monsieur.

<sup>30</sup> Cette contribution, intitulée, «Prévention des impayés et des expulsions : Pour une intervention précoce et la mise en place d'un dispositif villeurbannais dédié à cette question » est téléchargeable sur notre site internet ([http://www.avdl.fr/doc\\_pdf/Contribution\\_AVDL\\_prev\\_exp.pdf](http://www.avdl.fr/doc_pdf/Contribution_AVDL_prev_exp.pdf))

<sup>31</sup> « Les bonnes pratiques des commissions de coordination de la prévention des expulsions/CCAPEX », CGEDD, juin 2012, p.82

<sup>32</sup> Commission de coordination des actions de prévention des expulsions

Une chambre en Foyer de Travailleurs Migrants (FTM) lui est proposée mais Monsieur refusera cette proposition du fait de ses problèmes de santé qui ne lui permettent pas de vivre dans du semi-collectif. Nous intercédons auprès des services de l'Etat pour qu'une place en résidence sociale lui soit proposée mais la structure vers laquelle il est orienté conditionne son entrée en résidence sociale à une prise en charge renforcée de Monsieur et la mise en place d'un Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS). Cependant, cette démarche est longue et nécessite souvent au moins 6 mois d'instruction avant d'obtenir l'accord pour un SAVS.

L'AVDL a alors organisé une rencontre quadripartite entre les différents partenaires (assistantes sociales du Conseil Général, du CMP et de l'UDAF ainsi que le médecin psychiatre du CMP chargé du suivi de Monsieur) afin d'échanger sur le niveau d'autonomie de M. et sa capacité à gérer seul un logement.

Le médecin a estimé que son patient était en capacité de gérer seul son logement ou plus exactement que ses difficultés n'étaient pas assez importantes pour relever d'un dispositif d'hébergement spécialisé. A l'inverse, l'assistante sociale du Conseil Général et l'intervenante de l'AVDL qui avaient visité le logement de Monsieur jugeaient, au vu de son état de dégradation que M. relevait au moins d'un accompagnement pour l'aider dans l'appropriation de son logement.

L'assistante sociale du Conseil Général s'est alors proposée de saisir la MDPH pour un SAVS. En attendant, elle a préconisé le soutien d'une aide-ménagère dans le cadre de l'aide sociale et ce dès l'entrée dans un nouveau logement ou hébergement. Quant à la curatrice, elle s'est engagée à effectuer des visites à domicile plus fréquentes en attendant que tout se mette en place.

Quant à nous, nous avons relancé les services de l'Etat en charge de l'hébergement (DDCS) pour qu'une solution rapide soit trouvée, redoutant que le Concours de la Force Publique ne soit accordé et l'expulsion effectuée.

A ce jour, la DDCS envisage de positionner Monsieur X sur une pension de famille neuve sur Villeurbanne, livrable courant mai.

Ce travail avec le médecin psychiatre du CMP est une première expérience, elle a permis aux différents acteurs un étayage de la situation avec l'avis d'un professionnel sur la pathologie de son patient. Ce travail en réseau est une réussite et il ne peut qu'encourager les professionnels à poursuivre cette dynamique. Cette forme de travail partenarial sera sans doute renouvelée, car notre mission nous amène à accompagner de plus en plus de personnes avec des problèmes de santé mentale. Ce constat nous a d'ailleurs amenés à intégrer le Groupe régulation en santé mentale (GRSM), instance villeurbannaise se fixant comme objectif une meilleure coordination et une évaluation partagée des situations de souffrances psychosociales impliquant une gêne du voisinage afin de proposer des réponses interinstitutionnelles.

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

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

#### **7.1.1 Objectifs**

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

#### **7.1.2 Contenu**

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

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

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

### **7.2. Les grandes tendances 2012**

#### **7.2.1. Nombre d'accompagnements : une sensible augmentation.**

**Nous avons effectué en 2012, 52 suivis individuels pour un litige dont 42 au titre de l'indécence. Cette mission a donc connu une sensible augmentation globale de 11 % et de 31 % pour l'indécence.**

Parallèlement, nous recevons un nombre important de sollicitations téléphoniques ou électroniques pour des demandes de renseignements ou de conseils de la part de locataires, de propriétaires bailleurs et de partenaires associatifs ou institutionnels et ce malgré un filtrage de réorientation des personnes n'habitant pas le département.

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

|                  | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------|------|------|------|------|------|
| <b>Expulsion</b> | 41 % | 41 % | 20%  | 16%  | 14%  |
| <b>Litiges</b>   | 18 % | 18%  | 41%  | 39%  | 70%  |
| <b>Recherche</b> | 41 % | 41 % | 39%  | 45%  | 16%  |

2012, confirme que cette mission est complémentaire de mission dites principales que sont la recherche de logement ou le maintien dans les lieux (prévention des impayés et des expulsions locatives).

#### 7.2.2. Orientation : un outil interne et une augmentation du nombre d'orientations par les travailleurs sociaux du Conseil Général et du CCAS de Villeurbanne

|                         | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|
| <b>Ménage</b>           | 28 % | 37%  | 17%  | 22%  | 35%  |
| <b>MDR / CCAS</b>       | 16 % | 10 % | 20%  | 17%  | 15 % |
| <b>Interne AVDL</b>     | 47 % | 47 % | 56%  | 41%  | 29 % |
| <b>DSP<sup>33</sup></b> | 6 %  | 2 %  | 3%   | 12%  | 16 % |
| <b>Autre</b>            | 3 %  | 4 %  |      |      |      |

Cet item confirme le point précédent puisque 47 % des orientations sont internes à l'association. Toutefois nous pouvons noter une augmentation sensible des orientations par les travailleurs sociaux et une diminution des sollicitations directes par les ménages.

#### 7.2.3. Motifs : l'indécence

|                                    | 2012   | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------------------------|--------|------|------|------|------|
| <b>Indécence</b>                   | 72 %   | 59 % | 70%  | 61%  | 57%  |
| <b>Charges</b>                     | 1,5 %  | 10 % | 9%   | 14%  | 12%  |
| <b>Obligations du propriétaire</b> | 4 %    | 12 % | 11%  | 11%  | 16%  |
| <b>Obligations du locataire</b>    | 0      | 10 % | 3%   | 1%   | 1%   |
| <b>Divers</b>                      | 22,5 % | 9 %  | 7%   | 13%  | 14%  |

#### 7.2.4. Statuts d'occupation : très majoritairement dans le parc privé

|                               | 2012 | 2011 | 2010 | 2009 | 2008 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| <b>Locataires parc privé</b>  | 94 % | 83 % | 90%  | 89%  | 88%  |
| <b>Locataires parc social</b> | 6 %  | 17 % | 10%  | 11%  | 12%  |

Le parc privé qui a toujours été majoritaire l'est encore un peu plus que les années précédentes. 2012 est la première année où les locataires du parc social sont aussi peu présents en passant sous la barre symbolique des 10 %. Il est vrai que les bailleurs publics ont nettement progressé ces dernières années en matière d'entretien de leur parc locatif et contrairement aux années précédentes, nous n'avons pas été sollicités pour une problématique collective dans le parc social. Espérons que cette tendance se confirme en 2013 !

### 7.2.5. Composition familiale : la présence d'enfants dans 65 % des situations accompagnées

|                      | 2012        | 2011        | 2010       | 2009         | 2008       |
|----------------------|-------------|-------------|------------|--------------|------------|
| Isolé                | 21 %        | 18 %        | 24 %       | 14%          | 22%        |
| Monoparentale        | <b>38 %</b> | <b>40 %</b> | <b>46%</b> | 34,5%        | <b>34%</b> |
| Couple               | 14 %        | 16 %        | 8%         | 14%          | 10%        |
| Couples avec enfants | 27 %        | 25 %        | 22%        | <b>37.5%</b> | <b>34%</b> |

### 7.2.6. Taille du logement occupé : une majorité de petits logements

|            | 2012        | 2011        | 2010       | 2009       | 2008       |
|------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|
| T1         | 29 %        | 28 %        | <b>35%</b> | <b>39%</b> | <b>45%</b> |
| T2         | <b>40 %</b> | 32 %        | 33%        | 36%        | 26%        |
| T3 et plus | 31 %        | <b>40 %</b> | 32%        | 25%        | 29%        |

Les petits logements, T1 et T2 ont progressé de 9 %, avec un total de 69 %. Depuis 2008, il y a eu néanmoins peu de changements pour cet item.

### 7.3. 2012 : une mission complémentaire et une gestion de l'indécence en mouvement

L'exercice 2012 confirme que cette mission est complémentaire des missions principales que sont la recherche de logement et la prévention des impayés de loyer et des expulsions locatives.

Complémentaire car, fréquemment, la motivation pour une recherche de logement ou l'origine d'un impayé de loyer est la non décence du logement.

De fait, et en ciblant nos visites<sup>34</sup>, il ressort que les demandes ou les motivations sont justifiées<sup>35</sup>.

Cette complémentarité est un soutien pour les accompagnants puisqu'elle permet d'apporter un début de preuve par exemple dans le cadre d'un recours auprès de la commission de médiation DALO qui devra être complété par un document plus officiel de la DSP ou pour fonder une demande reconventionnelle auprès du tribunal d'instance lorsque le locataire est assigné pour une résiliation de bail.

Cette mission est également complémentaire pour des problèmes accessoires d'un accompagnement à la recherche comme la régularisation des charges locatives, la déclaration d'un sinistre ou tout simplement la réduction du délai de préavis d'une dédite.

A ce titre nous pouvons également signaler la mise à jour des fiches « droits et devoirs du locataire » sur notre site internet<sup>36</sup>, un outil précieux pour les locataires, les propriétaires/bailleurs, les partenaires et les permanents de l'association.

Toutefois pour des interrogations plus techniques ou juridiquement sensibles, régulièrement nous interrogeons les juristes de l'ADIL ou réorientons sur les permanences APPEL.

#### L'indécence

La crise du logement aidant, associée au coût du foncier, certains propriétaires malhonnêtes cherchent toutes les solutions pour rentabiliser leur(s) bien(s). Ainsi, certains propriétaires « aménagent » des logements dans des parties d'immeubles ayant une tout autre utilité initiale comme les sous-sols<sup>37</sup> ou les garages. Dans ces cas-là, le caractère impropre à l'habitation est incontestable.

<sup>34</sup> Nous ciblons mieux nos visites suite au constat, en 2010, que plus de la moitié des logements visités étaient décents. La systématisation des visites à domicile était devenu chronophage, chaque visite demandant en moyenne deux heures, déplacement compris.

<sup>35</sup> Petit rappel : le règlement du loyer est une obligation même si le logement est indécet, sauf autorisation judiciaire.

<sup>36</sup> www.avdl.fr

<sup>37</sup> Les caves par exemple

**Une surface de logement adaptée à la composition d'une famille selon le contrat de bail qui, dans les faits, ne l'est pas et, une fois recalculée, rend le prix au mètre carré prohibitif**

Au mois d'avril 2012, la famille V. (un couple et un bébé) prend en location dans le parc privé un logement de type 2, refait à neuf, sous combles d'une surface de 45 m<sup>2</sup>. Le loyer TTC est de 480€.

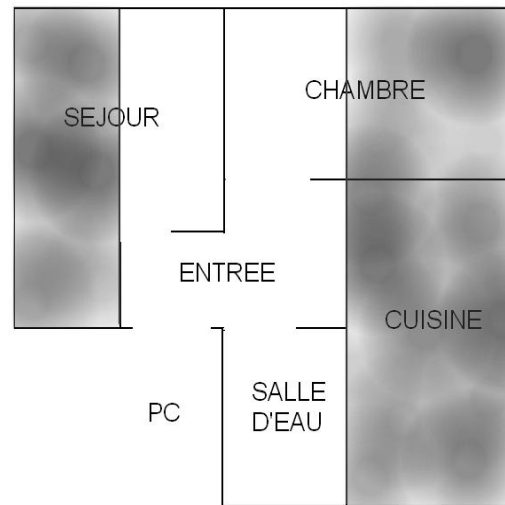
Au début de l'hiver, des moisissures apparaissent et le couple prend contact avec notre association pour une aide à la recherche d'un logement plus sain.

A la lecture des éléments transmis, nous soupçonnons également un autre problème et nous visitons le logement. Les moisissures étaient bien présentes et le logement pouvait être considéré comme indécemment.

Mais notre attention est attirée par la configuration et l'agencement du logement : en raison de la sous-pente du toit, la surface habitable de l'ensemble du logement doit être diminuée des parties dont la hauteur sous plafond est inférieure à 2,20 m, ce qui concerne également la cuisine où il est impossible de se tenir debout.

Au final, il ressort que la surface habitable réelle de ce T2 est environ 2 fois inférieure à

celle notée dans le bail. Au mieux, elle de 21m<sup>2</sup> mais, la DSP a sollicité le contrôle d'un expert car il est probable qu'aucune des pièces n'ait le minimum de 9m<sup>2</sup> carré requis.



■ Hauteur sous plafond inf. à 2,20 m

Avec cette superficie revue à la baisse, la famille peut être considérée comme étant en suroccupation et sa situation peut relever des critères du DALO. Les locataires s'apprentent donc à saisir la commission de médiation du Rhône.

Une autre technique consiste à augmenter artificiellement les surfaces à louer en jouant sur les volumes des pièces et en comptabilisant la surface de mezzanines ou en aménageant les combles.

Dans ces situations, le logement est bien sûr habitable mais, le calcul de la surface étant encadré réglementairement, il y a possibilité de rétablir la surface réelle et de faire reconnaître que ce qui était initialement présenté comme un grand logement, n'est dans la réalité qu'un petit, voire très petit, logement.

Cette problématique des surfaces habitables a eu un écho particulier dans la presse au cours de l'hiver dernier suite à la découverte de micro logements en régions parisienne et à l'expulsion manu militari par le propriétaire d'une femme et de son enfant pendant la trêve hivernale.

A notre connaissance, sur la région lyonnaise, le phénomène n'a pas l'ampleur qu'il a en région parisienne. Néanmoins, ces situations existent et ont tendance à augmenter. La vigilance sur ces questions s'impose donc.

Toutefois, les avancées législatives et réglementaires depuis une dizaine d'années ainsi que l'organisation partenariale tant au niveau national qu'au plan local portent ses fruits.

Ainsi récemment un marchand de sommeil de l'agglomération lyonnaise a fait l'objet d'une condamnation pénale par le Tribunal Correctionnel : un an de prison ferme et 55 000 € d'indemnité pour la CAF à l'origine de l'action en justice.

Ce monsieur, connu de notre association, louait des dizaines de logements sur Lyon et Villeurbanne dans « *des conditions d'hébergement indignes* » et « *incompatibles avec la dignité humaine* » : au-delà des traditionnels symptômes d'indécence (humidité, défaut de ventilation), certains logements étaient dépourvus d'alimentation en eau et de toilettes, avec une installation électrique dangereuse et souvent une surface habitable d'à peine 10 m<sup>2</sup>, rehaussée d'une mezzanine.

La plainte a fait suite à la découverte par la CAF qu'elle avait versée pour plus de 50 000 € d'aides au logement à ce propriétaire pour des logements frappés d'une interdiction d'habitation suite à des arrêtés d'insalubrité.

Cette situation, par le nombre de logements concernés, est rare mais un certain nombre de propriétaires indécents développent des pratiques contestables. Ainsi nous avons eu à connaître cette année, des situations où le bailleur bien qu'encaissant le règlement de charges, notamment de fluide, par le biais d'acomptes mensuels à ses locataires, ne les reversaient pas au syndic de copropriété et, de ce fait se voyait poursuivre en justice. A partir de la décision de justice, les locataires ont reçu un avis à tiers détenteurs les amenant à verser le loyer à l'huissier de justice. Bien évidemment les logements loués étaient indécents, et le propriétaire du bien, avec une mauvaise foi assurée, justifiait de son impossibilité de réaliser les travaux de mise en conformité du logement du fait de la saisie en cours<sup>38</sup>.

**De l'ensemble de ces éléments, et comme pour les expulsions locatives, il ressort qu'un cadre partenarial organisé sur cette thématique est impératif pour un partage d'expériences, un état des lieux et, a minima, une connaissance des dispositifs, leurs compétences et champs d'intervention.**

Contrairement à l'expulsion, la lutte contre l'habitat indigne se caractérise par une possibilité d'actions qui s'effectuent en parallèle et suivant des règles propres à chacun des dispositifs : Programme d'intérêts général (PIG) « immeuble sensible », Maitrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) habitat indécence, procédures administratives (insalubrité, péril, suspension du versement en tiers payant par la CAF), procédures judiciaires (indécence) voire sociales (ASLL). Mais les liens entre ces différentes actions se font souvent difficilement : des interventions simultanées ne sont pas rares sans que les acteurs concernés ne s'en rendent compte.

De plus l'absence d'un outil de repérage partagé des logements concernés est également préjudiciable : en dehors des logements ayant fait l'objet d'un arrêté ou repérés dans un PIG ou une MOUS, les autres adresses sont une perpétuelle redécouverte.

Ainsi lorsqu'un logement est repéré comme indécence par la CAF, cet organisme suspend le versement en tiers payant de l'allocation logement pour la reverser provisoirement et directement à l'allocataire. Ce dernier, dans un délai de 6 mois, doit initier une action à l'encontre de son bailleur (une mise en demeure est suffisante). A défaut, le versement de l'allocation est suspendu. La CAF suit alors le dossier et vérifie si des travaux sont réalisés. Il s'agit d'une procédure administrative prévue dans le cadre de la loi SRU.

Malheureusement, au départ du locataire, la CAF devient « amnésique » et ouvrira des droits à l'aide au logement au successeur qui en fera la demande même si le propriétaire n'a réalisé aucun travaux entre temps. Pour améliorer ce fonctionnement, la CAF réfléchit actuellement à la mise en place d'un fichier dont l'entrée se fera par adresse et par bailleur et non plus par allocataire.

Dans le cadre du groupe de travail relatif à l'indécence initié par le réseau APPEL dont nous avons mentionné l'existence et notre participation dans nos rapports précédents, les différents échanges ont révélé la méconnaissance du travail réalisé par les différents acteurs, ainsi que leurs compétences et la nécessité d'un protocole a minima commun. Les conclusions du groupe de travail ont été restituées à l'occasion d'une matinée intitulée « *Le logement dans tous ses états*<sup>39</sup> » qui a permis d'éclairer la complexité de cette problématique.

---

<sup>38</sup> Voir la partie de ce bilan « prévention des impayés et des expulsions locatives.

<sup>39</sup> Le colloque a réuni des magistrats, des avocats, des experts judiciaires, les services de l'état et des collectivités locales, des associations et des professionnels du logement.

### Un jugement exemplaire :

La famille C. (un couple avec 3 enfants) loue depuis 2009 un logement de type 4 dans le parc privé dont le loyer est de 800 €

**Très rapidement des désordres apparaissent dans le logement (humidité et moisissures).**

La famille s'adresse à la DSP qui constate les faits et adresse une mise en demeure au propriétaire. La propriétaire, dans un premier temps, conteste les désordres et impute la responsabilité du problème à l'occupant.

**Le logement est situé au-dessus d'une carrosserie dont le local appartient au même propriétaire.**

**Au cours d'une nouvelle visite, la DSP constate une émanation de CO2 et de produit solvant provenant du local commercial.**

Une nouvelle mise en demeure est adressée au bailleur.

Pour se dédouaner la propriétaire réalise des travaux d'isolation du logement et estime que le problème est réglé, ce que contredit la DSP.

Concomitamment, la famille est confrontée à une suspension de ses ressources et ne peut honorer le règlement de ses loyers. Ils sont redevables d'une dette d'environ 4 300 €.

La propriétaire assigne les locataires au tribunal pour une résiliation de bail.

La famille C. nous contacte alors pour être soutenue.

Nous la mettons en lien avec un avocat de la permanence APPEL qui instruit une demande reconventionnelle en faisant valoir l'indécence du logement.

Entre la date d'assignation et la date de jugement s'écoule plus d'une année de discussions entre les parties.

**Le jugement, rendu au mois d'avril 2012, est extrêmement favorable au locataire :**

- Si les locataires ont été condamnés au règlement de l'arriéré de loyer (soit 4 150 €), le juge a également reconnu les désordres grevant le logement et a condamné la propriétaire à régler 4 350 € de dommages et intérêts. Les dommages et intérêts venant en compensation de la dette de loyer, cette dernière disparaît et le compte locataire devient même créancier du solde (200€).
- Le juge a également rejeté la demande de résiliation bail et a diminué le montant du loyer de 40 % de la date du jugement jusqu'à la cessation du trouble (les émanations de la carrosserie).
- La propriétaire a été condamnée aux dépens de l'instance.

**Ce jugement très positif a été obtenu grâce à un bon partenariat entre la DSP, notre association et l'avocat. Le travail d'accompagnement a également permis de soutenir les locataires, de les encourager (une année de procédure devant le tribunal, c'est long !) et de leur permettre de respecter leurs engagements contractuels car le montant du loyer était inadapté à leurs ressources (taux d'effort de 50% pour des ressources constituées du RSA).**