

Sommaire

LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE 2013	3
1. LES ACTIVITES D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES	5
1.1 LES ACTIVITES D'ACCUEIL : ACCUEILLIR, INFORMER, ORIENTER LES VILLEURBANNAIS EN DIFFICULTE DE LOGEMENT	5
1.1.1 <i>L'accueil et l'information</i>	5
1.1.2 <i>Le 1er accueil collectif</i>	5
1.1.3. <i>Les permanences « entretien individuel – 1er accueil » : la phase du pré diagnostic</i>	6
1.1.4. <i>La commission diagnostic</i>	6
1.2 LES ACTIVITES D'ACCOMPAGNEMENT	7
1.2.1 <i>Les accompagnements dans le cadre de permanences ou d'ateliers</i>	7
La permanence DALO	7
L'Atelier Recherche Logement	9
Le groupe mutation	10
La lutte contre l'insalubrité et le logement indécents	12
1.2.2 <i>Les accompagnements individualisés et formalisés proposé aux publics les plus fragiles</i>	17
La recherche de logement	17
L'accès au logement, les kits et conseils en « économies d'énergies »	27
Les baux glissants	34
La prévention des impayés et des expulsions	38
2. IDEAL : UN TRAVAIL PILOTE SUR LA QUESTION DE LA DISCRIMINATION AU LOGEMENT	45
2.1 <i>Se former, travailler sur les pratiques internes</i>	45
2.2 <i>Enregistrer les discriminations repérées</i>	45
2.3 <i>Sensibiliser nos partenaires via la rédaction et la diffusion de la veille documentaire</i> ..	46
2.4 <i>Participer à la dynamique des groupes de travail et retransmettre nos connaissances à nos partenaires</i>	46
2.5 <i>Renforcer notre partenariat associatif et la mise en réseau au niveau national : les réseaux RéEL et Réci</i>	47

3. LE SOUTIEN AUX MOBILISATIONS COLLECTIVES D'HABITANTS EN LIEN AVEC LE LOGEMENT.....	49
3.1 APPROFONDISSEMENT DES CONNAISSANCES ET REPERAGE DES MOBILISATIONS HABITANTES	49
3.2 PRISE DE CONTACT AVEC LES HABITANTS MOBILISES ET REALISATION D'UN REPERTOIRE DES DYNAMIQUES COLLECTIVES HABITANTES	49
<i>3.2.1. Les groupes d'habitants mobilisés</i>	<i>49</i>
<i>3.2.2. Le répertoire</i>	<i>50</i>
3.3 ACCOMPAGNEMENT DES DYNAMIQUES COLLECTIVES HABITANTES	50
<i>3.3.1. Des actions de soutien aux mobilisations collectives d'habitants.....</i>	<i>50</i>
<i>3.3.2. Des actions de soutien à deux groupes d'habitants connaissant des situations aigües de mal-logement.....</i>	<i>51</i>
<i>3.3.3. Un atelier d'échange entre comités de locataires ... qui aboutit à la création du Collectif Locataires Villeurbannais.</i>	<i>52</i>
4. UN TRAVAIL EN PARTENARIAT ET EN RESEAU, UNE INSCRIPTION DANS DE NOMBREUX DISPOSITIFS SPECIALISES	53

Les chiffres clés de l'année 2013

Les activités d'accueil :

Nombre total de ménages accueillis : 1060

Nombre de ménages	
1 ^{er} accueil collectif	490
1 ^{er} entretien individuel (recherche et maintien)	521 (dont 399 au titre de la recherche et 122 au titre de la prévention)

Les activités d'accompagnement :

	Nombre de ménages	Résultats
Accompagnement Social Liée au Logement (Recherche et maintien)	307 (dont 193 au titre de la recherche et 114 au titre du maintien)	119 ménages relogés 20 maintenus
Permanence DALO	71	66 saisines de la commission de médiation 35 demandes reconnues prioritaires 5 sans suite 9 rejets 10 résultats non connus
Groupe mutation	71	10 ménages relogés
Sensibilisation aux économies d'énergie	62	33 VAD 26 kits installés 4 ateliers organisés (29 personnes)
Atelier recherche logement	46	12 ménages relogés 3 ménages orientés vers la permanence DALO 7 ménages accompagnés en ASLL
Permanence indécence/litiges	39	17 résolutions
Autres accompagnements (FNAVDL, mission SVU...)	15	2 ménages relogés 1 maintenu, 1 expulsion
Total	609	

Les motifs d'accompagnement (au titre de l'ASLL et du FNAVDL)

Logement inadapté, dont	65,37%
Surpeuplement	20,26%
Impayés	27,45%
Trop cher	7,52%
Non-conformité (Indécence ou litiges)	5,56%
Problèmes de santé	4,58%
Absence de logement autonome, dont	19,27%
Hébergé par un tiers ou un parent	14,05%
Logement de transition	5,22%
Congé (vente ou reprise), Fin de bail	5,88%
Autre (séparation, regroupement familial...)	4,90%
Accès/Maintien	4,58%

Profil des ménages accompagnés (dans le cadre de l'ASLL et du FNAVDL)

Age	20-29 ans	30-59 ans	60 ans et plus
	14,71%	74,18%	11,11%

Composition familiale	Isolé	Couple	Couple avec enfants	Famille monoparentale
	22,88%	5,23%	31,37%	40,52%

Nature des ressources	Emploi	Allocation chômage	Minimas sociaux	Retraite	Autre (formation, IJ...)
	24,18%	13,40%	51,31%	9,48%	1,63%

Statut d'occupation initial	Locataire parc privé	Locataire du parc public	Hébergé	Logement de transition	Propriétaire occupant	Local impropre à l'habitation
	56,21%	19,28%	13,73%	7,51%	2,94%	0,33%

Les relogements (tout dispositif confondu sauf permanence DALO et autres accompagnements) : 141

Statut d'occupation	Parc social	Parc privé	Logement de transition	Résidence personnes âgées
	95,74%	2,13%	1,42%	0,71%

Origine du relogement dans le parc social

Type de réservataire	Bailleur en direct	Sial	GrandLyon	Action Logement
	17,78%	73,33%	5,19%	3,70%

1. Les activités d'accueil et d'accompagnement des personnes

1.1 Les activités d'accueil : accueillir, informer, orienter les Villeurbannais en difficulté de logement

1.1.1 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, dès le premier contact physique ou téléphonique, 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.

1.1.2 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...).

En 2013, 490 ménages ont participé au 1er accueil collectif.

236 personnes, soit près 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 ?

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

399 ménages ont été reçus dans le cadre des 4 permanences « recherche de logement » et 122 ont été reçus dans le cadre des 2 permanences « prévention des impayés et des expulsions ».

Il s'agit de permanences hebdomadaires, sans rendez-vous, où 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. **En matière d'impayés et d'expulsions, cette rencontre permet également d'obtenir les informations sur la procédure d'expulsion et les aides financières possibles.**

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.

Concernant les ménages ayant reçu un congé pour vente ou reprise, ils assistent obligatoirement au 1er accueil collectif « sensibilisation au contexte logement » puis ils 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 ».

Sur les 122 ménages accueillis dans le cadre de nos accueils « prévention des impayés et des expulsions » en 2013 (soit une diminution de 20 % par rapport à 2012), 58 ménages sont revenus (48 %) puis 17 ont fait l'objet d'une mesure ASLL (14 %)¹.

Pour 4 situations il y a eu concomitance de démarches auprès de notre association et le Conseil Général, ce dernier nous désignant comme opérateur pour les accompagner à la demande de ses travailleurs sociaux.

Par ailleurs, 4 ménages ont été orientés vers nos permanences DALO et 8 ménages ont été accompagnés au titre de la recherche de logement.

Au final, sur les 122 ménages reçus en accueil « prévention des impayés et des expulsions prévention », 74 (61%) ont donc bénéficié ensuite d'un accompagnement.

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

1.1.4. La commission diagnostic

La commission, composée de l'ensemble des membres de l'équipe, se réunit chaque lundi. Toutes les sollicitations sont examinées. **Un diagnostic est émis et une orientation proposée par écrit à chaque ménage.** Le type d'accompagnement proposé (dans le cadre de permanences, d'ateliers ou sous forme d'accompagnement individuel formalisé) est déterminé par la situation ainsi que l'ancienneté des démarches effectuées. Sauf exception, nous ne déclenchons pas

¹ Contrairement, à la recherche de logement, un accompagnement non formalisé est engagé avec les personnes soit pour vérifier l'adhésion du ménage et soit au vu de l'urgence de certaines situations qui fait que nous ne pouvons attendre l'accord du Conseil Général du Rhône.

d'accompagnement social lié au logement lorsque le ménage a une ancienneté de demande de logement social inférieure à 6 mois.

1.2 Les activités d'accompagnement

1.2.1 Les accompagnements dans le cadre de permanences ou d'ateliers

En fonction de la spécificité des situations des ménages, ceux-ci peuvent être orientés vers les différentes permanences ou ateliers que nous proposons.

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.

En 2013, la permanence a accueilli 71 personnes (soit 14 de plus qu'en 2012) dans le cadre de 161 entretiens individuels (soit 45 de plus qu'en 2012), 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 tout au long de la procédure ainsi qu'au moment de la proposition d'hébergement ou de logement : recours gracieux éventuel, 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.

La permanence DALO est devenue un « outil » à part entière, dès lors que le ménage entre dans les catégories concernées et s'il accepte l'idée d'un relogement sur l'ensemble de l'agglomération.

A la différence de 2012 où 53% des ménages s'étaient présentés sur orientation d'un de nos partenaires, le plus souvent le Département, 65% des personnes ont sollicité la permanence DALO après avis de la commission diagnostic interne ou suite à un accueil individuel ou collectif, atelier de recherche de logement ou groupe mutation de l'AVDL. Seuls 35% des ménages se sont donc présentés à la permanence sur invitation d'un partenaire. Les travailleurs sociaux, connaissant mieux ce recours, saisissent certainement plus fréquemment la commission de médiation. Certains n'hésitent pas à nous appeler avant saisine, afin d'en vérifier la pertinence. La tenue d'une permanence DALO hebdomadaire permettrait un meilleur repérage ainsi qu'une plus grande utilisation des partenaires.

Parmi les 71 personnes reçues, 66, soit 93%, ont souhaité saisir la commission de médiation.

Nous avons accompagné 48 saisines - 2 fois plus qu'en 2012 - en vue de l'obtention d'un logement, soit 73% de l'ensemble des recours, et 18 - 8 de moins qu'en 2012 - en vue d'un

hébergement, soit 27%. Nous avons constaté en 2012 qu'il était parfois compliqué d'obtenir une proposition d'hébergement, ce, malgré la reconnaissance prioritaire d'un recours. Cette tendance s'est confirmée et ne nous incite guère à conseiller de saisir la commission de médiation en vue d'obtenir un hébergement, sauf extrême urgence. Par ailleurs, les délais de traitement des saisines en vue d'un logement restent raisonnables mêmes s'ils ont augmenté par rapport à 2012. Une fois la demande reconnue prioritaire, l'obtention de la proposition de logement est souvent rapide. De ce fait et devant une situation pouvant relever d'une double saisine, nous continuons à prioriser le logement, ce qui demeure, de toutes façons, l'objectif généralement visé par le ménage.

a/Recours logement

Le motif principal de recours, en nette augmentation par rapport à 2012, reste l'absence de logement et l'hébergement chez un tiers. 36 ménages, soit 75 %, sont en effet concernés par ce motif. Vient ensuite le surpeuplement pour 7 ménages, ce qui représente 15 % de l'ensemble des saisines. 3 ménages seulement ont sollicité la commission pour un double motif de surpeuplement et indécence ou délai anormalement long de réponse.

Logement Résultats du recours	2013		2012		2011	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Reconnaissance du caractère urgent et prioritaire	25	52	11	46	5	28
Sans suite	3	6	2	8	3	17
Rejet	6	12	1	4		
Non connu	7	15	10	42	10	55
En cours	7	15				

Nous avons eu connaissance de 34 décisions sur les 48 recours logement effectués en 2013². **71 % des ménages sont restés en lien avec l'association jusqu'à la fin de cette procédure de recours.** 7 recours sont toujours en cours à la fin de l'exercice 2013. 6% des demandes ont été classées sans suite car ont bénéficié d'un relogement avant passage en commission.

52% des recours accompagnés dans le cadre de cette permanence ont été reconnus prioritaires. Ce taux de reconnaissance monte à 73,5% si on le calcule uniquement sur les recours terminés et dont l'issue nous est connue.

15 ménages sur 25, soit 60 %, ont obtenu une proposition de logement et, à notre connaissance, aucun ne l'a refusée. Parmi eux, 5 ont été relogés via un collecteur action logement, les 10 autres via le SIAL.

Nous avons eu connaissance de la commune de relogement pour 13 de ces ménages : 4 ont bénéficié de proposition sur Lyon intramuros, 3 sur Vaulx en Velin, 2 sur Meyzieu, 1 sur Saint Priest, Villeurbanne, Ecully, La Mulatière.

Les 6 recours rejetés l'ont été pour les motifs suivants : absence de régularisation du titre de séjour(2), logement adapté(1), refus de proposition de logement (1), démarches concomitantes(1), absence de réponse aux questions posées par le secrétariat de la commission au moment de l'examen du recours(1).

² L'outil de suivi, mis en place en 2012, nous a en effet permis d'améliorer notre connaissance et le suivi des résultats

Deux ménages, dont la demande avait fait l'objet d'un rejet, ont souhaité formuler un recours gracieux. L'un a obtenu gain de cause. Pour l'autre, la commission a maintenu la décision initiale.

b/Recours hébergement

Le motif principal de recours reste le risque de rupture de l'hébergement en cours, en augmentation par rapport à 2012. Il représente 72% des saisines.

Hébergement	2013		2012		2011		
	Résultats du recours	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Reconnaissance du caractère urgent et prioritaire		10	55	11	42	13	52
Sans suite		2	11	3	11	1	0,5
Rejet		3	17	4	15	1	0,5
Non connu		3	17	8	31	10	40

Nous avons eu connaissance de 15 décisions sur les 18 recours hébergement. **Plus de la moitié des recours a été reconnue prioritaire et urgent.** 4 ménages sur 10 ont obtenu une proposition d'hébergement : 2 en résidence sociale, 1 en sous location, 1 en CHU dans le cadre du plan froid. Les demandes reconnues sans suite avaient trouvé une solution avant passage en commission. Quant aux rejets, ils sont 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(2) ainsi que par le refus d'une proposition d'hébergement avant passage en commission(1).

Un ménage, dont la situation avait été reconnue prioritaire et n'ayant pas obtenu de proposition d'hébergement, a saisi le tribunal administratif. Malgré la décision favorable de ce dernier, aucune proposition d'hébergement n'a été faite, à notre connaissance, à ce jour.

L'Atelier Recherche Logement

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). Les personnes y sont orientées par la commission diagnostic.

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

- **La première catégorie est constituée de personnes peu autonomes et n'ayant entrepris aucune démarche de recherche de logement.** Notre travail consiste simplement à les aider à constituer le dossier CERFA et dans certains cas à le renouveler. Auparavant ce groupe était majoritaire, aujourd'hui il représente un nombre restreint de personnes. Nous expliquons ce changement du fait de la simplification des démarches (un dossier unique de demande de logement social).
- **La deuxième catégorie regroupe des personnes plus autonomes à la fois dans la compréhension des démarches mais également financièrement plus stables.** Pour ceux-là, notre action consiste à relancer ponctuellement le SIAL et les bailleurs sociaux. Nous constatons, particulièrement cette année, que ce public « intermédiaire » intéresse les bailleurs car il suffit parfois d'un ou deux mails ou coup de fil pour débloquer les situations.
- **La dernière catégorie rassemble des personnes qui n'entrent pas dans nos critères à cause de leurs exigences de sectorisation.** Il s'agit parfois de personnes en grande

précarité mais qui refusent de vivre sur certains quartiers de Villeurbanne. Nous engageons alors avec elles un travail autour de la déconstruction de leurs stéréotypes et de leurs représentations car elles ont parfois une image très négative de certains quartiers alors qu'elles n'y ont jamais mis les pieds. Nous les invitons à aller sur place pour qu'elles se rendent compte par elles-mêmes de la situation de ces quartiers et travaillons également à leur donner des clés de compréhension sur la pénurie de logement adapté en taille et en coût afin qu'elles puissent établir une stratégie de recherche sur un nombre de quartiers plus élargis qu'initialement.

En 2013 nous avons accompagnés 46 ménages (dont 26 nouveaux) contre 76 l'année dernière. Cette baisse significative s'explique en grande partie par la mise en place du dossier unique de demande de logement qui a énormément simplifié les démarches des ménages alors que jusqu'à présent ils se perdaient dans la diversité des formulaires et des pièces à fournir.

Parmi les 46 ménages suivis en ARL, 2 ont été orientés vers nos permanences DALO pour une saisine de la commission de médiation et 12 se sont vus proposer un ASLL, soit à cause de l'extrême fragilité de leur situation (surpeuplement aigu, loyers exorbitants, gros problèmes d'indécence...), soit parce qu'ils ont acquis l'ancienneté nécessaire à la prise en compte de leurs demandes par les bailleurs sociaux. En effet, l'ARL joue, parfois, un rôle de « sas » d'attente permettant aux ménages de rester mobilisés sur leur projet logement.

Le nombre de relogés en 2013 a doublé par rapport à 2012. Il est passé de 6 à 12 ménages cette année. Cette nette augmentation correspond sans doute au surcroît d'orientations vers l'atelier de personnes dans l'emploi. Nous savons par expérience que les bailleurs ou les réservataires privilégient les candidatures des personnes qui travaillent. Trop autonomes au regard des critères du Conseil Général et souvent non retenus par les associations, ils ont parfois beaucoup de mal à se reloger par leurs propres moyens. Néanmoins, depuis la mise en place de « PELEAS », le fichier commun de la demande de logement social, accessible à l'ensemble des bailleurs sociaux, ce type de profils bénéficie d'une meilleure visibilité.

En 2013, la durée moyenne de relogement des usagers de l'ARL est de 5 mois (7 mois les 2 années antérieures), avec une durée minimale d'1 mois (pour 3 ménages) et une durée maximale de 21 mois pour un ménage.

Sur les 12 ménages relogés, 7 sont salariés, 3 bénéficient d'indemnisations de pôle emploi et seulement 2 perçoivent le RSA. Cette donnée concernant les ressources vient confirmer la remarque précédente sur l'intérêt que portent les bailleurs et les réservataires aux personnes dans l'emploi.

Le groupe mutation

Au cours de l'année 2013, 3 réunions d'accueil des nouveaux ménages (repérés par la commission diagnostic comme en demande de mutation) ont eu lieu. 52 ménages ont été invités et 36 sont venus au moins 1 fois. Parmi eux, 33 se sont impliqués dans le groupe au cours de cette année 2013.

Il restait 46 ménages de l'année précédente qui étaient toujours en demande de mutation et parmi eux 38 qui ont continué de fréquenter le groupe.

Au cours de l'année 2013, 71 ménages se sont donc impliqués dans le groupe avec une moyenne de 11 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 avec 70 % des demandes**. La recherche d'un logement de type 4, 5 ou 6 concerne 40 demandeurs soit 60 % 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.

Les demandeurs de 2013 qui fréquentaient le groupe Mutation étaient comme l'an dernier logés par les bailleurs les plus importants de la commune : VEH (37 %) ; Alliade Habitat (25 %), OPAC 69 (15 %). Les autres venaient de SCIC (6 %), Batigere, Erilia, Semcoda, SVU, GLH et HMF (entre 1 et 3%).

Les relogements ont été un peu moins nombreux que l'an dernier puisque sur les 71 ménages ayant participé d'une manière active, seuls, 10 ont obtenu une proposition de logement. Ces propositions sont venues de **mutation en direct pour 50 %** d'entre elles ce qui est nouveau et confirme ce qui est affirmé par les bailleurs au moment de nos rencontres : une **priorisation de leur part pour apporter une réponse aux demandes de mutation**. Le SIAL a relogé 20 % des ménages et Action Logement 10 %. Les derniers 10% des relogements ont été obtenus suite à la saisine de la commission de médiation et la reconnaissance du caractère urgent et prioritaire du relogement à effectuer. Un ménage dont la demande était en souffrance depuis de nombreuses années a préféré partir en studio ARALIS, ce qui pour nous est un réel échec de prise en compte de la demande.

Au sujet de la saisine de la **commission de médiation du DALO**, l'expérience a montré que la seule condition de l'ancienneté de la demande (2ans) ne suffisait pas et qu'il fallait un critère supplémentaire. Sur les 4 familles qui ont souhaité saisir, une seule a été reconnue prioritaire du fait qu'elle était également en situation de gros surpeuplement, les autres ont été réorientées vers leur propre bailleur.

Au cours de l'année 2013, nous avons reçu uniquement une représentante de VEH, Mme MESSALITI qui représentait Mme BURLET que nous avons l'habitude de rencontrer.

Nous avons continué l'envoi de listes de personnes en demande de mutation aux différents bailleurs concernés (Villeurbanne Est Habitat, OPAC du Rhône, Alliade, SVU, Batigère, Semcoda, SCIC ...) et réservataires (SIAL).

Et la fin d'année 2013 a vu une nouvelle pratique s'amorcer. L'animatrice du groupe a été contactée directement par deux bailleurs qui ont souhaité la rencontrer seule pour évoquer les situations des demandeurs de mutation.

SCIC Habitat Rhône Alpes l'a reçue dans ses locaux et a étudié les demandes une par une en proposant et envisageant une visite à domicile à la fois pour regarder l'état du logement actuel et affiner la demande. Depuis cette démarche n'a pas encore eu lieu.

L'autre rencontre a été initiée par Alliade Habitat et a eu lieu début janvier 2014 dans leurs locaux.

Les dossiers des demandeurs avaient pour la plupart été examinés par les personnes présentes (responsable du pôle centre et chargés de clientèle) et il a été intéressant d'échanger et

d'apprendre que certains demandeurs avaient eu des propositions dont on n'avait pas entendu parler au sein du groupe.

Ces échanges ont pu être repris en réunion.

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

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.

Le groupe Mutation commence à prendre de l'âge et pourrait voir son fonctionnement évoluer au cours de 2014.

Des séances de travail en réunion d'équipe ont commencé et permis une réflexion commune et partagée entre les salariés et le directeur et une rencontre à ce sujet doit avoir lieu avec le CA au cours du 1^{er} semestre 2014.

La lutte contre l'insalubrité et le logement indécent

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

Objectifs

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

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.

b/ Les grandes tendances 2013

En 2013, 44 situations ont été accompagnées dont 38 au titre de l'indécence.

Nous avons également 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.

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

	2013	2012
Expulsion	37 %	41 %
Litiges	29 %	18%
Recherche	34 %	41 %

Dans 71 % des cas, cette mission est complémentaire de missions dites principales que sont la recherche de logement ou le maintien dans les lieux : elle est déclenchée soit après une orientation interne à la structure soit après une orientation externe. Ensuite, un lien est assuré vers les deux autres missions précitées.

Toutefois, environ un tiers des situations ne sont connues de l'association que pour un litige.

Si 7% des situations nous ont été orientées à l'initial par la DSP, par contre 71 % de ces accompagnements ont un suivi en lien avec la direction de la santé publique (DSP). L'orientation se fait en interne (32%), par les biais des services sociaux (34%) ou le bouche à oreille (27%)

Motifs de l'accompagnement	2013	2012
Indécence	56 %	72 %
Charges	9 %	1.50 %
Obligations du propriétaire	3 %	4 %
Obligations du locataire	28 %	0
Divers	4 %	22,50 %

Avec 56 % et une diminution de près de 22 % des situations d'indécence, l'année 2013 se rapproche de l'exercice 2011.

Les litiges en lien avec les charges ont augmenté de 7 % en raison principalement d'un problème sur un immeuble où plusieurs locataires ont contesté une régularisation d'eau liée à un dysfonctionnement de l'installation (pression trop importante qui augmentait les consommations).

Le fait remarquable est l'augmentation importante des litiges liés aux obligations des locataires (28 %) : il s'agit de litiges liés à de petites dettes de loyer qui généraient des frais de relances mais ne nécessitaient pas nécessairement un suivi dans le cadre du maintien.

Le litige pouvait également avoir pour origine le décalage lié au versement de l'aide au logement en tiers payant à terme échu alors que l'échéance du loyer est d'avance.

Enfin, pour 2 %, il s'agissait de personnes victimes de troubles de voisinage.

Une situation sur 5 comportait deux litiges ou plus : généralement de l'indécence associée une problématique de charges locatives.

Pour 86 % des situations, il s'agit de locataires du parc privé et 14 % du parc public. Les propriétaires gérant en direct leur logement sont concernés dans 50 % des situations : le litige a souvent pour origine une méconnaissance de la législation, nonobstant malheureusement la présence persistante des bailleurs peu scrupuleux.

Avec près de 36 % des situations, les gestionnaires de biens ont encore des efforts à fournir dans la gestion de certains de leurs appartements puisque en tant que professionnels de l'immobilier ils ne peuvent prétexter une méconnaissance de la loi pour justifier certains de leurs comportements ou les réponses apportées.

Parfois, le litige peut avoir pour origine un attachement trop important de petits propriétaires à leurs logements et une tendance à oublier, qu'une fois loués, ils ne sont pas autorisés, par exemple, à y accéder comme ils l'entendent.

Dans 95 % des accompagnements, le logement relève des dispositions de la loi du 6 juillet 1989. Le solde de 5 % concerne les locataires d'un meublé de Villeurbanne qui a fait l'objet d'une action collective.

Taille du logement occupé	2013	2012
T1	26 %	29 %
T2	42 %	40 %
T3 et plus	32 %	31 %

Hormis une petite variation des T1 vers les T2, cette catégorie est inchangée.

Toutefois dans le détail, la variation la plus importante est interne à l'item « T3 et plus » puisque les locataires de T3 ont augmenté de 7 % (21% au lieu de 14 %) et les grands logements ont perdu 6 %.

Au 31 décembre 2013, 80 % des accompagnements sont clos et pour 94 % l'issue est positive puisque le problème a été résolu pour le locataire en place.

Pour les 6 % restant, soit la personne n'a pas donné suite, soit l'accompagnement est repris par le prestataire de la MOUS « Meublés » (car l'immeuble fait partir de son périmètre d'action) ou au Conseil Général (en raison d'une problématique globale plus importante que le litige).

c/ 2013 :

En 2013, cette mission n'a pas connu de variations notables tant dans le volume de dossiers ouverts que dans la nature du litige de ceux-ci.

Toutefois, et **comme nous le constatons depuis deux exercices, cette mission est devenue complémentaire des missions plus essentielles de l'AVDL que sont la recherche de logement et la prévention des impayés et des expulsions locatives.**

Ce rôle s'est accentué avec la mise en place d'un projet animé par une chargée de mission sur le thème de la mobilisation d'habitant sur les questions liées au logement.

En effet - et naturellement- les rapports bailleurs / locataires sont l'un des principaux motifs de mobilisation des locataires dans le cadre des habitats collectifs.

Ainsi en lien avec ce projet, et opportunément, des actions collectives ont été conduites dont l'une dans un meublé et l'autre dans une résidence HLM.

Pour chacune d'elles, l'origine est une sollicitation récurrente de locataires sur une même adresse et pour un motif identique afin que notre association les accompagne dans une recherche de logement.

Pour le meublé il s'agissait d'un problème d'indécence motivant la recherche de logement tandis que pour la résidence HLM, il s'agissait de multiples demandes de mutation dont l'un des motifs complémentaires était lié à des désordres techniques et/ou des dégradations.

Enfin dernier point commun : ces deux adresses étaient déjà connues de l'AVDL. En effet par le passé, nous étions déjà intervenus au fil des situations mais faute de liens simultanés avec plusieurs occupants, nous avons une difficulté à prendre en compte la globalité de la problématique sur l'adresse. Même si cela avait parfois permis la réalisation de quelques travaux, souvent l'accompagnement s'était clôturé dans le meilleur des cas par le relogement du locataire. En 2013, du fait de la mobilisation concomitante de plusieurs locataires et de l'appui de la chargée de mission, notre action a consisté à l'accompagner dans la définition d'une stratégie, expliquer les procédures possibles et visiter les lieux pour constater et qualifier les désordres, rédiger un compte rendu de visite adressé aux membres du collectif et parfois au bailleur.

La première action collective a concerné un meublé très dégradé, situé rue du 4 août à Villeurbanne : humidité, installation électrique dangereuse, présence importante d'insectes, le tout géré par un bailleur peu scrupuleux et peu diligent pour réaliser des travaux. Sauf exception, les occupants sont des isolés en grande fragilité.

Nous avons recensé les sollicitations présentes et passées, récapitulé les actions menées, ainsi que les freins rencontrés. Nous avons également visité quelques logements meublés et nous avons aidé les locataires à la rédaction d'une pétition, ainsi qu'à la prise de contact avec la Direction de la Santé Publique (DSP)³ de Villeurbanne.

Parallèlement, pour appuyer la démarche des locataires, l'AVDL a adressé un courrier à la DSP afin d'alerter les services sur la situation de cet immeuble très dégradé.

Suite à ces différentes interventions, des techniciens de la DSP sont venus constater les désordres et l'adresse a été intégrée au dispositif MOUS meublés⁴. Une procédure d'insalubrité devrait être lancée dans le cadre de cette MOUS, ainsi qu'une désinsectisation du meublé.

Le prestataire de la MOUS a alors pris le relais et nous nous sommes retirés du dossier même si nous restons en veille et nous assurons que les engagements pris seront bien respectés.

Une démarche similaire a été engagée en lien avec un comité de locataires d'une résidence HLM sur Villeurbanne qui nous a sollicités pour réaliser une visite des logements de cette résidence. Les occupants se plaignent du froid et de la présence de courants d'air dans les logements en raison du mauvais état des fenêtres. Les membres du comité de locataires précisent que par grand vent, l'air siffle dans les logements.

Cette résidence est composée de deux barres divisées en deux allées pour environ une centaine de logements. Le problème soulevé étant le même pour tous les locataires, nous avons décidé de visiter quelques logements dans les deux allées et situés à des étages différents.

Nous avons visité six logements où nous avons constaté les désordres mentionnés par les membres du comité de locataire dans chacun des logements visités, ce qui nous a permis d'en déduire que l'ensemble de la résidence était concerné.

Nous avons rédigé un compte rendu qui a été remis au bailleur, et une copie adressée au service d'hygiène de Villeurbanne.

³ La DSP est en charge de la lutte contre l'habitat insalubre, le saturnisme et les désordres affectant le logement (humidité, ventilation, déchets etc.).

⁴ Cette MOUS (Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale) a été mise en place par le Grand Lyon pour faire cesser les conditions d'habitat indigne et les pratiques des marchands de sommeil dans les meublés.

Cette intervention nous a également permis d'assurer une médiation avec les locataires qui remettaient en cause un projet de réhabilitation des parties communes également très dégradées car pour eux la priorité était un changement des fenêtres.

Ce dossier est actuellement en cours.

Ce travail en binôme ouvre des perspectives d'intervention collective pour lesquels nous étions impuissants jusqu'à ce jour faute de compétences et de temps dédiés.

Il a également l'avantage de permettre une globalisation des interventions sur une même adresse plutôt que des interventions au cas par cas en fonction des sollicitations où il est nécessaire de tout reprendre depuis le début même si cette phase est indispensable puisque c'est le nombre, la régularité des sollicitations et la nature identique des problèmes sur une même adresse qui nous amèneront ou pas à initier une mobilisation collective comme ce fut le cas pour le meublé précité. Pour la résidence HLM, l'entrée fut double : ces différents désordres avaient déjà fait l'objet de notre part d'interventions par le biais de membres du groupe mutation, sans résultat probant puis c'est grâce aux rencontres dans le cadre du projet de la mobilisation d'habitants sur la question liée au logement que ces problèmes sont réapparus.

Cette approche collective est inscrite dans l'ADN de notre association, puisque les origines de l'AVDL s'appuient sur une base d'actions collectives, qui à l'époque étaient certainement plus militantes, plus vindicatives mais s'appuyaient sur une approche moins technique et professionnalisée. Elle ébauche une évolution possible d'un pan de cette mission qui doit être réfléchi et qui pourrait devenir complémentaire des pratiques d'interventions plus individuelles et classiques de cette mission jusqu'à ce jour.

1.2.2 Les accompagnements individualisés et formalisés proposé aux publics les plus fragiles

La recherche de logement

- L'Accompagnement social lié au logement

Pour aller à l'essentiel...

- 191 ménages accompagnés
- Un nombre de ménages accompagnés en hausse de 20 % par rapport à 2012
- Des problématiques complexes
- Une durée d'accompagnement plus longue
- Des sollicitations plus fréquentes de personnes âgées ou en situation de handicap ou de ressortissants de l'union européenne
- 88 relogés, majoritairement via le SIAL mais également directement par les bailleurs

a/Objectifs et contenu

Cette mission s'exerce principalement dans le cadre de mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement validées par le Département. La mesure peut être instruite par l'AVDL, suite à sollicitation du ménage, ou par tout autre travailleur social. Elle a une durée de 6 mois, peut être renouvelée une ou deux fois après évaluation. L'accompagnement est contractualisé. Les objectifs à atteindre et actions à mettre en œuvre sont fixés dès les premiers entretiens.

L'accompagnement doit permettre d'accéder à un logement adapté aux besoins du ménage.

Son contenu varie selon les situations :

- Décryptage de la situation et repérage des points de blocage ;
- Analyse du parcours résidentiel ;
- Définition du projet logement (localisation, typologie, montant du loyer) ;
- Evaluation budgétaire ;
- Evaluation partagée avec les différents partenaires impliqués ;
- Soutien aux démarches administratives ;
- Médiation vis-à-vis des réservataires et bailleurs ;
- Soutien lors de l'accès ;

En 2013, les 5 intervenants du secteur recherche ont accompagné 191 ménages, soit 33 de plus qu'en 2012, ce qui représente une hausse de 20%. Afin de limiter l'augmentation de la charge de travail et dans le souci de proposer un accompagnement de qualité, nous avons choisi de supprimer un premier accueil collectif ainsi qu'une permanence d'accueil par mois depuis septembre 2013.

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 ce cas, l'accompagnateur social lié au logement devient parfois coordinateur des différents acteurs.

Sur les 191 ménages, 109 ont bénéficié d'une première mesure d'accompagnement. Pour 82 d'entre eux, soit deux fois plus qu'en 2012, l'accompagnement, qui avait débuté en 2012, s'est poursuivi en 2013. La durée d'accompagnement est en effet plus longue, les situations

accompagnées étant plus complexes mais, également, les propositions de logement se faisant plus rares.

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 croissant d'autonomie des personnes accompagnées ainsi que de la complexité des démarches liées à l'accès.

Comme en 2012, 29 mesures d'accompagnement (15%), ont été prescrites sur demande des travailleurs sociaux des unités territoriales de Villeurbanne (15), Vaulx en Velin (12), et Meyzieu (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.

b/ Profil type du public accompagné : une majorité de familles privées de logement, bénéficiaires des minima sociaux.

Trois quart des ménages ont entre **30 et 59 ans**.

Trois quart des ménages sont des familles, 39% des familles monoparentales et 10 % des familles de 4 à 8 enfants. 18% des ménages sont des personnes isolées et 5% des couples sans enfants.

Plus de la moitié des ménages accompagnés bénéficient des minima sociaux (40% vivent du RSA, 11% perçoivent l'AAH). **Ces pourcentages sont en nette augmentation par rapport à 2012. Les difficultés des ménages à faire face à leurs charges courantes (loyer et dépenses d'énergies notamment) ainsi que les situations de surendettement sont de plus en plus fréquentes.** Nous sommes de plus en plus souvent amenés à saisir des dispositifs d'aide spécifiques. Dans le même temps, le montant des aides à l'accès, dispensées dans le cadre du FSL, est plutôt en diminution.

Un quart seulement des ménages accompagnés perçoit un salaire.

52% des ménages accompagnés occupent un logement du parc privé et 13% sont locataires du parc social. Ces données sont stables par rapport à 2012. 30% des ménages sont privés de logement et parmi eux, 22% sont hébergés chez des tiers.

Le principal motif d'accompagnement est, comme les années précédentes, l'inadaptation du logement (55%), du fait du surpeuplement (32%), du montant trop élevé du loyer par rapport aux ressources (9%), de l'indécence (8%), de problèmes de santé (7) ou de l'environnement (3%).

L'absence de logement autonome concerne 30% des ménages, 23% étant hébergés chez des tiers, 7 en foyer ou résidence sociale.

Des incidences de la crise économique sur les parcours logement des ressortissants européens

Nous recevons de plus en plus fréquemment des demandes de soutien de ressortissants du sud de l'Europe, séparés géographiquement, hébergés chez des connaissances ou logés dans le parc privé dans des conditions de surpeuplement aigues. Chassés par la crise économique sévissant dans leurs pays d'origine, ils viennent chercher du travail en France.

C'est le cas de M. M. et Mme T. : ils sont Portugais et ont 3 enfants de 17, 9 et 3 ans.

M. vient chercher du travail en France en 2011. Alors que Mme et les enfants vivent au Portugal, M. s'installe dans une chambre en foyer et effectue quelques missions intérimaires en région lyonnaise. Il tente de trouver un logement dans le parc privé afin de réunir sa famille. Ses démarches s'avérant infructueuses, M.M, qui vit mal la séparation géographique, décide de retourner au Portugal. Un an plus tard, il revient en France avec le projet de s'installer définitivement, n'ayant pas trouvé de travail depuis son retour au Portugal. Il loue de nouveau une chambre en foyer et dépose une demande de logement social. Il signe rapidement un contrat à durée indéterminée à temps plein.

M.M sollicite l'AVDL pour un soutien de sa recherche de logement de type 4. S'il dispose d'un salaire lui permettant de subvenir aux besoins de sa famille, il n'ouvre pas pour l'instant droit aux prestations familiales et à l'aide au logement nécessaires à la location d'un grand logement. S'il saisissait la commission de médiation DALO car occupant un logement temporaire depuis plus de 18 mois, sa seule présence serait probablement prise en compte pour l'obtention d'une proposition de type 2.

L'accompagnement, toujours en cours, consistera en

- un travail du projet logement de M. afin qu'il accepte l'éventualité d'une recherche de type 2 ou 3, pas parfaitement adapté à sa composition mais rendant possible la réunification familiale ;
- une sensibilisation du SIAL, de la commission de médiation, des bailleurs sociaux à la nécessité de proposer la typologie prenant le mieux possible en compte la réalité et les besoins du ménage, dont les membres sont séparés depuis plus de 3 ans.

c/ Relogements : 191 ménages accompagnés, 88 relogés.

En 2013, nous avons accompagné 191 ménages au titre de la recherche : 88 ont été relogés dans l'année et 15 qui avaient été relogés l'année précédente, étaient toujours suivis en 2013 au titre de l'accès. Pour 63 ménages l'accompagnement à la recherche se poursuit en 2014.

Nous avons noté un allongement de la durée de l'accompagnement avant relogement, compte tenu de problématiques complexes mais aussi d'une plus grande rareté des offres émanant des réservataires et notamment du SIAL. Un plus grand nombre de dédites semble en effet réservé en premier lieu à des candidats reconnus prioritaires DALO. Ces propositions de logement ne reviennent au droit commun que dans le cas de refus des candidats reconnus prioritaires.

Nous avons dû interrompre l'accompagnement de 25 ménages : 2 accompagnements n'ont pas été renouvelés par le Conseil Général, 1 n'a pas été renouvelé d'un commun accord entre la famille et l'accompagnateur, 2 ménages ont quitté le département, 1 relevait d'un accompagnement spécifique, 1 a été refusé par la commission d'attribution du bailleur compte tenu de sa situation administrative, 8 n'ont pas adhéré à l'accompagnement proposé, 10 ont refusé un logement adapté. Ces refus de logement adapté nous ont paru peu compréhensibles au regard des conditions de logement des ménages concernés. Nous repérons un décalage entre certaines exigences (localisation, nécessité de proximité de commerces ou de moyens de transport

et/ou ascenseur), sans problématique de santé, et la capacité du parc social à pouvoir les satisfaire. Le temps dédié au travail sur le projet et la déconstruction des représentations nous semble donc de plus en plus important.

Situation à la fin de l'année 2013 (%) :

	2013	2012	2011	2010
Accompagnements terminés au 31/12	67	60	70	70
Accompagnements toujours en cours au 31/12	33	40	30	30
Total	100	100	100	100

Concernant les ménages dont l'accompagnement au titre de la recherche s'est arrêté en 2013 (%) :

	2013	2012	2011	2010
Relogés dans l'année	69	69	66	64
Relogés l'année précédente mais accompagnés dans le cadre de l'accès l'année suivante	12	13	9	11
Arrêt d'accompagnement	19	18	25	25
Total	100	100	100	100

La durée moyenne d'accompagnement pour 2013 est de 8 mois, dont 6,5 avant relogement.

2013 est marquée par une progression toujours plus importante de la part des relogements en HLM : 97% des ménages relogés ont en effet accédé au parc social. Deux ménages seulement ont trouvé une solution via le secteur privé et une personne a intégré une résidence pour personne âgée.

La part des relogements obtenus par l'intermédiaire du SIAL reste stable en 2013. Elle représente, comme en 2012, 71 % des relogements dans le parc social contre cependant 81% en 2010. Cette baisse est à rapprocher des priorités du SIAL que sont les relogements DALO mais également de 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, 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 4e priorité.

Dans ce cadre, nous continuons à nous interroger 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.

Quand la santé s'en mêle...

Mme V, âgée de 38 ans, vit dans un appartement social situé au 2ème étage sans ascenseur. Elle souffre depuis plus de deux ans d'une pathologie invalidante qui a réduit ses capacités de déplacement. Cette maladie évolutive demande de nombreux soins à domicile et une importante surveillance médicale. **Son état de santé nécessitant une mutation vers un logement adapté et accessible, son assistante sociale de secteur nous a sollicités pour l'aider à trouver une solution.**

Le 13 octobre 2011, une mesure d'ASLL recherche a été validée par le Conseil Général et nous avons pu commencer l'accompagnement social. Après plusieurs relances auprès du SIAL et de son bailleur, nous avons réussi en avril 2012 à obtenir une proposition de type 2 dans un immeuble équipé d'un ascenseur, à proximité des commerces et des transports en commun (métro Charpennes). Malheureusement, même si elle a accepté la proposition, Mme V n'a pas pu intégrer ce logement à cause d'une hospitalisation en urgence. Nous avons fait patienter le bailleur quelques semaines mais finalement l'appartement a été proposé à un autre candidat.

Par la suite, nous avons positionné Mme sur un logement du Grand-Lyon par le biais d'une CLOA (Commission Locale d'Orientation et d'Attribution) mais elle a simplement été retenue comme suppléante et non comme titulaire. En Juin 2012, Mme V est retournée à l'hôpital dont elle est ressortie au mois d'août 2012. Sa santé s'étant un peu stabilisée, nous avons recommencé notre travail de relance auprès de son bailleur pour qu'il tente de la muter vers un logement accessible. Celui-ci était prêt à « jouer le jeu » et à proposer une solution, cependant, Mme n'a pas été en capacité de lui fournir ses deux derniers avis d'impositions ayant pris du retard dans ses démarches à cause de ses périodes d'hospitalisation.

Malgré les difficultés liées à sa santé et à ses problèmes administratifs, nous l'avons repositionnée, début 2013, sur un logement neuf du Grand-Lyon. Cette fois-ci, la personne titulaire a refusé le logement et **Mme V a pu signer son bail en juillet 2013 lorsque tous les travaux ont été terminés.** Par ailleurs, compte-tenu des fragilités de Mme, nous avons décidé avec son accord et en lien avec le Conseil Général, la mise en place d'une mesure de protection. En conclusion, il nous aura fallu deux ans, soit quatre mesures d'ASLL, pour réussir à reloger Mme dans un logement adapté à sa situation.

La part des relogements bailleurs en direct est passée de 19 à 16% en 2013 mais reste cependant significative. Notre partenariat privilégié avec Est Métropole Habitat porte ses fruits et nous n'hésitons pas à solliciter nos collègues agents de gestion locative dès lors que les ménages acquièrent un minimum d'ancienneté ou présentent une demande spécifique, pouvant être satisfaite localement. Par notre connaissance des situations des demandeurs ainsi que notre expertise en matière d'accompagnement, nous contribuons à éclairer des demandes et sécuriser le bailleur.

La part des réservations Grand Lyon, surtout liée aux livraisons de programmes neufs, augmente sensiblement en 2013, passant de 5 à 8 %.

Le pourcentage des réservations Action Logement reste stable à 5 %.

Près de 90% des ménages sont relogés sur les communes de Lyon et Villeurbanne.

Les ménages relogés à Villeurbanne sont, pour 45% d'entre eux, relogés sur le canton nord, 37% sur le canton sud et 18% sur le centre-ville de la commune, secteur malgré tout souvent souhaité en premier lieu.

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 de relogement sont Décines, Bron et Ecully ; elles sont essentiellement proposées dans le cadre du DALO.

Commune de relogement (%)	2013	2012	2011	2010
Villeurbanne	68	61,5	80	59
Lyon	19	23	8	21
Vaulx en Velin	6	6	9	4
Rillieux la Pape	0	1,5	0	5
Autres	7	8	3	11
Total	100	100	100	100

d/Profil des ménages relogés :

Il est sensiblement le même que celui des ménages accompagnés pour ce qui concerne l'âge, la composition familiale et les ressources.

Près de 70% des ménages ont de 30 à 59 ans, 20 % ont moins de 30 ans, un peu plus de 10% ont plus de 60 ans.

Trois quart des ménages sont des familles, 40 % d'entre elles sont des familles monoparentales. Seulement 8% des familles ont entre 4 et 8 enfants. Il reste toujours difficile de satisfaire le besoin de grands logements. 25% des ménages relogés n'ont pas d'enfants, 17% sont isolés et 8% sont en couple.

50 % des ménages bénéficient de minima sociaux, dont 39% du RSA et 9% de l'AAH. Un quart des ménages ont un salaire.

Plus de 60% des ménages relogés étaient locataires du parc privé, 23 % étaient hébergés chez un tiers, 8 % locataires en HLM. La part des locataires du parc privé occupant un logement inadapté car trop petit, trop cher, indécent ou ne prenant pas en compte l'état de santé ou/et de handicap, est en forte augmentation par rapport à 2012 (+6 points) et surreprésentée par rapport au ménages accompagnés. La part des ménages hébergés relogés en 2013 est à l'inverse en baisse par rapport à 2012 (-5 points). La part des locataires HLM est stable. 3% des ménages relogés étaient propriétaires.

e/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 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.

→ **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 2013, nous avons été conviés à **4 CLOA**. Elles ont concerné les programmes de VEH situés rue Léon Blum, rue du Luxembourg, rue Flachet et cours Emile Zola et ont porté sur 19 logements réservés Grand Lyon et ville de Villeurbanne :12 PLUS, 5 PLAI et 2 PLS.

- **Le Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL) : un accompagnement dédié aux ménages reconnus prioritaires au titre du DALO**

La loi de finances rectificative du 29 juillet 2011 a créé le Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL). Il est alimenté par les astreintes payées par l'Etat pour le relogement des ménages prioritaires en dehors des délais ou pour leur non relogement. **L'objet de ce fonds est de financer des actions d'accompagnement de personnes reconnues prioritaires par la Commission de Médiation et d'offrir, si besoin, aux ménages concernés une solution en bail glissant.**

Dans le Rhône, cette mission a été confiée au Collectif Logement Rhône (CLR) pour deux ans. En effet, les associations membres du CLR ont souhaité répondre de manière concertée afin de proposer une vision globale et coordonnée de leurs possibilités d'intervention. Cette réponse collective avait également pour but de mutualiser la question des risques locatifs liés à la gestion locative des baux glissants ou des logements en bail direct en créant un fonds de mutualisation, géré par l'ACAL, permettant de couvrir les risques d'impayés et de dégradations. Elle est également le signe de la maturité de nos associations et de leur capacité à co-construire des réponses aux besoins sur le département du Rhône.

a/La mise en œuvre : de la demande de diagnostic à la mise en œuvre de la préconisation :

Entre la sollicitation par la commission de médiation et la mise en œuvre de l'accompagnement, une structure, le CEFR⁵, effectue un diagnostic complet de la situation du ménage concerné et qualifie les besoins en termes d'accompagnement et de durée. Puis il saisit le CLR pour la mise en œuvre de l'accompagnement. La coordination des différentes associations et leur mandatement pour chaque accompagnement sont effectués par le CLR et l'ACAL.

b/Contenu de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) :

L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) est un accompagnement individuel, pour une période déterminée, quand le problème d'accès ou de maintien provient de difficultés financières, d'insertion sociale, ou d'un cumul de difficultés identifiées.

L'objectif de cet accompagnement vise à lever les freins et permettre l'accès de la personne à un logement autonome, avec une prise en charge de sa situation au regard du logement.

⁵ Comité d'Entraide aux Français Rapatriés

L'AVDL se différencie d'un accompagnement global qui comporte d'autres dimensions dans une prise en charge, nécessitant ainsi un travail partenarial avec les partenaires sociaux qui accompagnent aussi le ménage ou la famille.

La mise en œuvre de « l'AVDL » est modulable selon les besoins : le diagnostic précédant son déclenchement permet de déterminer l'intensité, la durée de la mesure d'accompagnement et d'identifier les contraintes particulières éventuelles.

Concrètement, **différents types d'accompagnement peuvent être mis en œuvre**, en fonction des besoins du ménage et du moment par rapport à la reconnaissance du caractère urgent et prioritaire du relogement à effectuer :

- **L'Accompagnement Vers le Logement (AVL)** : pour les ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation et pour lesquels une action en amont de la proposition de logement semble adéquate pour leur permettre d'être en mesure de répondre en toute connaissance de cause à une proposition de logement.

- **L'Accompagnement Lors du Relogement (ALR)** : pour les ménages lors de leur accès au logement pour favoriser leur installation, mettre en place des conditions positives d'occupation du logement (ouverture des droits, inscription dans l'environnement ...)

- **L'Accompagnement Dans le Logement (ADL)** : pour les ménages ayant été relogés mais où, au vu du parcours résidentiel antérieur, un accompagnement à titre préventif est mis en place afin d'une part de traiter des difficultés (budgétaires, sociales, familiales...) antérieures au relogement et d'autre part, de soutenir le ménage dans sa gestion administrative, technique et financière afin de prévenir les difficultés, intervenir le plus tôt possible et renforcer l'autonomie du ménage dans la gestion de son logement, sous tous ses aspects.

- **L'Accompagnement dans les cas d'habitat indigne** : pour les ménages reconnus prioritaires dans le cadre de l'indignité de leur logement et pour laquelle une procédure de traitement du logement n'est pas engagée.

- **La Gestion Locative Adaptée (GLA)** : pour les ménages accompagnés dans le cadre d'une sous location en vue d'un bail glissant, la GLA permet un suivi individualisé, rapproché et attentif, sur les questions de paiements de loyer. Son objectif est la prévention des difficultés de l'occupant et la sécurisation de la relation bailleur/locataire.

Notre association, en tant que membre du CLR, a donc participé également à la mise en œuvre de ces accompagnements « AVDL » et de sous locations en bail glissant. Le dispositif n'a réellement été opérationnel qu'à partir d'août 2013 et notre association a été sollicitée pour accompagner une première famille fin août 2013 puis une deuxième en novembre. Ces deux ménages ont bénéficié d'une première mesure AVL ; aujourd'hui leur accompagnement se poursuit dans le cadre d'une mesure ADL/GLA dans le cadre d'une sous location en vue d'un bail glissant. En 2014, le nombre d'accompagnements et de sous location en bail glissant au titre du FNAVDL poursuivra sa montée en charge.

- L'accompagnement des ménages 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 Idéal 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 au vu 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...).

Ainsi l'AVDL intervient dans le cadre d'un d'accompagnement social individualisé en fonction des problématiques. La SVU, satisfaite des résultats obtenus dans le cadre de cette mission initialement dédiée à une allée, a souhaité élargir notre mandat. En effet, en 2013, l'AVDL intervient à la demande de la SVU et d'Idéal Immos pour les ménages repérés en difficultés sur l'ensemble de son parc social dans un objectif principal de maintien des ménages dans leur logement.

En 2013, 14 ménages ont été accompagnés par l'AVDL. Les motifs principaux d'accompagnement sont majoritairement des dettes de loyers contractées par les ménages mais peuvent être liés également à une problématique de surpeuplement ou de santé.

Nous intervenons principalement dans le cadre d'impayés de loyers des ménages afin de prévenir l'expulsion. En fonction du montant de la dette, nous accompagnons les ménages dans sa résorption en orientant des ménages soit sur un secours CCAS ou en instruisant des aides spécifiques : dossier FSL, caisse complémentaire, de retraite... Nous accompagnons parfois les ménages dans le dépôt d'un dossier de surendettement. En parallèle de ces démarches nous travaillons avec la famille la question budgétaire.

Il s'agit d'un accompagnement renforcé et soutenu. Si cet accompagnement, comme tout accompagnement, nécessite l'adhésion du ménage, nous avons mis en place une démarche très active : si besoin, RV à domicile et en cas d'absence de nouvelles du ménage ou à son RV, nous le sollicitons régulièrement afin que ses démarches puissent aboutir rapidement. Quoiqu'il en soit, nous rencontrons les familles toutes les semaines ou 15 jours à l'AVDL ou au domicile.

En outre, **cet accompagnement se fait de manière partenariale :**

- avec Mr Berviller, d'Idéal Immos, une première rencontre a lieu, en début d'accompagnement, avec la famille afin de définir les objectifs et les missions de chacun en fonction des compétences respectives de nos structures. Puis un point régulier est fait sur l'avancée des situations des familles avec Idéal Immos ;
- avec la SVU : pour le suivi de la dette des ménages et les actions entreprises afin d'éviter la mise au contentieux ;
- avec les autres partenaires sociaux : CCAS, Conseil Général, Carsat....

A la fin de cet accompagnement spécifique et si le ménage en a besoin, nous faisons le lien avec les dispositifs de droit commun.

Sur les 14 ménages accompagnés, 4 accompagnements n'ont pas été poursuivis en raison d'un manque d'adhésion du ménage. Malheureusement pour une de ces familles qui était en procédure depuis longtemps, l'expulsion s'est poursuivie jusqu'à son terme.

Concernant les 9 autres ménages accompagnés, l'accompagnement a permis de rétablir la situation (résolution de la dette, mise en place d'un plan d'apurement, reprise du loyer...) et d'envisager en général le maintien dans le logement. Un accompagnement au relogement a également été effectué au regard du handicap de la personne concernée et de l'inadaptation de son logement.

L'accès au logement, les kits et conseils en « économies d'énergies »

- 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 déstabilisant** : aboutissement d'un long moment de recherche ; démarches multiples à accomplir ; installation dans un nouveau quartier ; prise de nouveaux repères ; etc...

Notre accompagnement peut consister à :

- 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
- Solliciter le Tarif de Première Nécessité (électricité) et le Tarif Spécial de Solidarité (gaz)
- 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.

Parfois, une des difficultés repérée dans le cadre de l'accès concerne le décalage pour les locataires du parc privé entre le délai de leur dédite de 3 mois⁶ et la nécessité, une fois le logement social attribué, de signer un bail dans des délais courts (quelques semaines). Or, ces ménages ne pouvant faire face au paiement d'un double loyer, se voient donc en difficulté financière. Il s'agit en général de ménages relevant des critères du Locapass

Cela nous oblige à établir un lien avec le bailleur du secteur privé pour négocier une éventuelle réduction de dédite ou pour l'informer d'un éventuel secours en saisissant la caisse complémentaire ou tout autre organisme habilité à intervenir dans le cadre d'une aide.

Ces dédites de trois mois peuvent également être un frein à l'accès, certains ménages refusant le principe d'avoir à supporter les deux loyers. La loi ALUR, qui crée une nouvelle possibilité de dédite réduite à un mois pour tous les ménages entrants dans un logement conventionné, devrait néanmoins permettre d'apporter des réponses à cette difficulté.

⁶ La moitié des ménages relogés ne sont pas bénéficiaire du RSA et ne peuvent donc bénéficier d'une dédite réduite à un mois

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

Pour mémoire, depuis 2010, l'AVDL mène **une action de prévention de l'état de précarité énergétique et de sensibilisation aux économies d'énergies par la 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). L'année 2012 avait été 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. Cette action s'est poursuivie en 2013.

Les budgets contraints des collectivités ainsi que la priorité, voire l'exclusivité, donnée aux travaux de réhabilitation sur la sensibilisation ont rendu difficile le financement de cette mission par une collectivité à ce stade. Les conventions passées (CCAS de Villeurbanne, SA hlm Gabriel Rosset) ou en réflexion l'ont été sur des volumes faibles, ne permettant pas d'envisager un équilibre financier de l'action et, malheureusement, le soutien financier de la Fondation Abbé Pierre n'a pas été renouvelé en 2013. Néanmoins, le conseil d'administration et la direction de l'AVDL, au vu de l'intérêt de cette mission et des bénéfiques qu'elle apportait aux familles, avait décidé de maintenir le poste de conseiller énergie, en CDI et à 0.8 ETP, à compter du 1^{er} avril 2013.

Mais, la chargée de mission MDE, depuis juillet 2011 a annoncé sa démission pour suivre une nouvelle opportunité professionnelle et a quitté l'association en juillet 2013.

Le manque de fonds et l'incertitude des partenariats ayant fragilisé le projet, le poste de conseiller en maîtrise des énergies n'a pas été remplacé en tant que tel sur le 2^e semestre 2013. Seule la mission avec la SA HLM Gabriel Rosset a été poursuivie, un travailleur social de notre équipe reprenant cette mission. **Notre association mène actuellement une réflexion sur son avenir, qui pourrait déboucher sur de nouvelles pistes en 2014.**

En 2013, cette mission s'est structurée en 3 axes :

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

a/ Poursuite des visites à domicile

➤ **Réassort du kit**

Le stock du kit a été épuisé au cours du mois de janvier 2013 et il a été décidé de financer l'achat de 30 kits sur 2013. Un appel aux dons lancé fin 2013 permettra également, courant 2014, de financer une cinquantaine de nouveaux kits.

Ce kit comprend :

- **Un thermomètre** pour mesurer et vérifier la température dans le logement afin d'éviter à l'utilisateur 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.
- **Un Classeur avec intercalaires** pour ranger ses factures

➤ **Le repérage des familles :**

En collaboration avec le reste de l'équipe de l'AVDL, il s'agit de **repérer des familles en difficulté soit pour le règlement ou l'importance des factures d'énergie, soit pour une situation d'inconfort thermique, de privation, de santé, soit au vu de leur parcours résidentiel** (sortant d'un habitat collectif par exemple)...

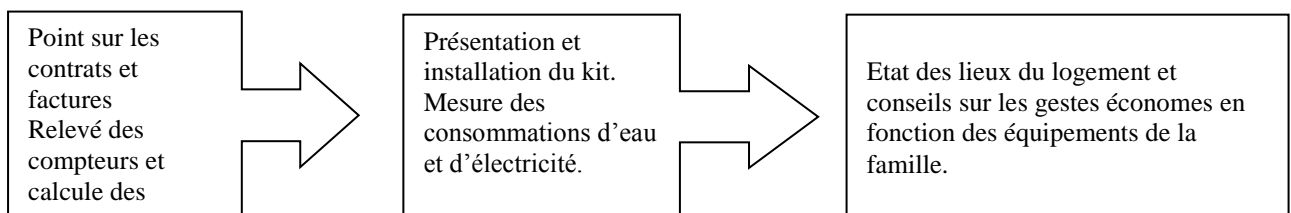
Pour mémoire, les ménages concernés par cette action viennent d'être relogés dans un logement adapté en taille et en coût, dans le parc public. Même si ce dernier peut parfois être de mauvaise qualité thermique (parc hlm ancien), il ne s'agit donc pas de proposer une intervention de sensibilisation auprès de ménages qui soit seraient dans de véritables passoires thermiques, soit seraient dans une situation de privation du fait d'un coût de logement inadapté à leurs ressources. Par contre, certains ménages qui ne sont pas encore relogés ont tout de même été visités par la conseillère car le travailleur social les accompagnant avait repéré une difficulté, soit de facture, soit de confort et il souhaitait le faire vérifier et valider par la conseillère.

38 familles ont été repérées et signalées à la conseillère

➤ **Le déroulé d'une visite à domicile**

Se rendre au cœur du problème pour mieux le comprendre. Photographier, analyser, regarder puis conseiller la personne sur les solutions qu'elle peut mettre en place elle-même, la rendre actrice de sa consommation.

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



25 VAD kit et **8 VAD conseils** ont été effectuées en 2013,

L'écart de 5 entre le nombre de familles repérées et de VAD effectuées correspond au nombre de ménages à qui il a été proposé une VAD mais qui n'ont pas donné suite.

➤ **L'installation gratuite du kit « économies d'énergies »**

La mission du « Kit Economies d'Energies » va au-delà d'une simple remise d'équipements économes. Elle répond à un besoin précieux d'accompagnement des familles précaires vers la maîtrise de la demande énergétique. Le but étant d'éviter ou de réduire - tant que faire se peut- les risques de précarité énergétique.

Le travail consiste d'abord à repérer et sortir les familles de l'isolement et l'ignorance à ce sujet. Ensuite, de **donner les moyens concrets d'être acteur de son logement. Les actions de « visite à domicile », d'ateliers thématiques ou d'informations collectives réalisées en interne et en partenariat avec les acteurs locaux du logement sont les outils permettant d'approcher et de sensibiliser les familles.**

Ce temps de visite fait l'objet d'une remise gratuite et de l'installation d'un kit économies d'énergies. Son utilisation permet de:

- Faciliter l'adhésion du locataire à la démarche.
- Lui donner les moyens d'être acteur de sa consommation.

Les objectifs sociaux et économiques (permettre aux ménages de réduire leurs factures d'énergies et d'améliorer leur pouvoir d'achat) du projet semblent donc être atteints.

Les objectifs écologiques (sensibilisation et participation des ménages à la lutte contre le gaspillage et préservation des ressources de la planète par une action concrète sur une diminution de leur consommation d'eau et d'électricité) également.

➤ **Les points marquants de l'année 2013**

Le nombre de visites à domicile effectuées en 2012 et 2013, nous permet d'être en capacité de **caractériser un certain nombre de dysfonctionnements concernant la maîtrise des énergies** liés à/aux :

- L'accès aux droits des Tarifs sociaux pour le gaz et l'électricité ;
- Type de contrat établi par le fournisseur d'énergie (problème d'estimation, d'index, de mensualité, de puissance souscrite...);
- La compréhension de la famille ;
- Des consommations « anormales » peu après l'emménagement ;
- Equipements ou systèmes de chauffage ;

L'ensemble de ces dysfonctionnements peuvent mettre la famille en situation de « fragilité énergétique ».

Quelques exemples concrets...

Travailler sur le comportement énergétique et le rapport aux factures :

Mme R. est relogée dans un logement neuf. Nous faisons le point sur les factures et je constate que la puissance souscrite est de 9 kva et qu'elle a la double facturation HC/HP. Or Mme R. a un petit logement et n'a ni chauffage, ni eau chaude électrique. Elle règle donc une mensualité 3 fois trop élevée. Nous appelons EDF pour modifier le contrat et la puissance du compteur.

Sensibiliser par la démonstration et apporter des éco-conseils :

Je rencontre **Mme Y.** car le travailleur social qui l'accompagne m'a signalé une dette d'eau. Nous faisons le point sur ses différentes factures d'énergies. Après avoir fait le point sur la facture d'eau, je constate également une très forte consommation d'électricité, incohérente avec l'usage et les équipements. Des mesures faites sur l'imposante télévision qui fonctionne en continu montrent qu'elle a une puissance de 550 Watts, ce qui est énorme. Mme Y. en prend conscience et désormais éteindra la télévision si personne ne la regarde.

Comparer consommation réelle et consommation facturée :

Mme K, est relogée dans un logement dont le chauffage de l'eau est électrique (cumulus). Elle a souscrit auprès d'EDF et règle 25 € par mois. L'estimation de sa consommation faite par EDF est de 1200 kWh/an. Nous relevons les compteurs et constatons qu'en 3 mois, elle a déjà consommé 1305 kWh ! Compte tenu de la taille du logement et de l'usage de l'électricité, il est normal qu'elle consomme plus que l'estimation donnée par EDF. Deux choses sont constatées : d'une part le cumulus dysfonctionne et nécessite l'intervention d'un technicien ; d'autre part lors de la souscription, il n'a pas été tenu compte que Mme K. était équipée d'un cumulus. En l'absence de notre intervention, Mme K. risquait donc d'avoir une très grosse régularisation en sa défaveur lors de l'édition de la facture annuelle et, au vu de ses ressources, aurait été en difficulté pour la payer.

Mme N. a emménagé dans un bel et grand appartement tout neuf. Les systèmes de chauffage sont électriques. Nous faisons le point sur les factures et, avec l'index de départ, nous calculons ce qu'elle a consommé et le comparons à sa mensualité. Je constate que l'estimation faite par EDF est bien en-dessous des consommations réelles de la famille. Le risque dans ce cas est de recevoir une très grosse régularisation de facture.

Mr S, personne seule installée depuis 3 mois dans son logement, reçoit une première facture de 250 euros pour une consommation de 35 m2 (ce qui correspond à une consommation d'un an pour une personne). Après vérification lors d'une Visite à Domicile, EDF facturait à Mr la consommation d'un autre logement de l'immeuble.

b/ Les réunions d'information collective

Permettre une communication de groupe avec l'appui de supports techniques et ludiques tels que des expositions, des jeux, ... Créer des échanges de situations et de solutions.

Proposer des thèmes précis de réunion répondant à une seule problématique.

- **4 réunions collectives** ont été organisées sur le 1^{er} semestre 2013. Des ménages et des travailleurs sociaux y ont participé. 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.

Un atelier a été organisé au sein de la Maison du Rhône cours Emile Zola, à la demande des travailleurs sociaux.

- Des panneaux d'exposition sur le thème des éco-gestes ont été réalisés. Ils servent de support pour les ateliers et les animations. De même, le jeu « écologis » jusque-là emprunté à l'ALE, nous a été donné. Nous l'avons donc fait imprimer afin de l'avoir à disposition à l'AVDL.

29 ménages ont été sensibilisés par le biais des informations collectives.

c/L' accompagnement de familles de la résidence Vert Buisson

Une convention a été signée avec la SA HLM Gabriel Rosset pour accompagner des familles de la résidence Vert Buisson et qui ont accepté, dans le cadre de l'opération de démolition, d'être relogées dans un logement équipé de système de chauffage individuel.

Trois accompagnements ont été effectués en 2013 dont un se poursuit sur 2014. Il s'agit d'accompagnements d'une durée de 5 mois, se déclinant en une première visite à domicile, un suivi téléphonique, une deuxième visite à domicile à mi-parcours et un bilan d'accompagnement.

L'ensemble des familles a bien adhéré à l'accompagnement et intégré les enjeux d'une maîtrise de sa consommation.

Nous avons pu remarquer que les « grandes familles » ont souvent une faible consommation en eau au regard de l'estimation annuelle faite. Nous pouvons l'expliquer par la crainte d'être dans une surconsommation du fait du nombre d'enfants présents dans le logement. Les parents veillent donc à avoir une bonne gestion de la consommation d'eau.

<p>Déroulé de la visite à domicile n°1 (La famille doit avoir emménagé et effectué l'ouverture de tous les compteurs)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Etat des lieux du logement - Remise et installation des équipements - Conseils sur leur utilisation - Conseils sur les éco-gestes - Relevés des compteurs - Analyse des factures - Explication sur le suivi des consommations
<p>Suivi téléphonique</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Échanges avec la famille pour faire le point et le relevé des compteurs
<p>Déroulé de la visite à domicile n°2 à mi-parcours</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Point de la première période - Analyse des factures et des consommations - Bilan
<p>Documents édités par l'AVDL remis à l'OPAC et/ou à la famille</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiche de liaison par famille - Rapports de visites par famille - Convention accord par famille - Bilan de l'accompagnement par famille - Note de synthèse de l'ensemble de l'action

C'est ainsi que lors de la première visite à domicile, Mr M père de 5 enfants, déjà sensibilisé et soucieux d'être rassuré sur leur comportement de consommation, a été ravi de la plaquette remise sur les éco-geste précisant que le soir même, à l'aide de la plaquette, il pourrait échanger avec ses enfants sur l'importance de la maîtrise des énergies, tant d'un point vue financier qu'environnemental.

Former les ménages à la lecture des compteurs de fluides régulièrement leur permet de contrôler leur consommation et ajuster si besoin leur comportement, de repérer un éventuel dysfonctionnement : fuite d'eau, problème de chaudière à gaz...

Par ailleurs, **aider les ménages dans la lecture des factures favorise le fait de ne pas avoir de mauvaise surprise en termes de régularisation due à une surconsommation ou à une sous-estimation.** C'est pourquoi, nous invitons les familles à privilégier des prélèvements mensuels pour une meilleure maîtrise de leur budget. Nous leur conseillons aussi d'être dans une

consommation réelle et non estimée, et de ne pas hésiter à appeler le fournisseur afin de faire des ajustements pour une facturation correspondant à une consommation réelle.

Le résultat de cette expérience est très positif puisque les familles ont évité grâce à ce suivi, de mauvaises surprises sur leur facture. Elles sont désormais en capacité de suivre et gérer leur consommation d'énergies.

Ce travail sur la durée a également permis de construire des outils de suivi et de liaison concernant les consommations de fluides et d'améliorer ainsi notre capacité à évaluer l'intérêt d'un accompagnement à la maîtrise des énergies.

d/ Autres actions et développement des partenariats

- 2 ½ journées ont été mises en place pour **former l'équipe de l'AVDL** : la 1^{ère} ½ journée fut dédiée à la définition de la précarité énergétique ; la 2^{ème} fut consacrée aux outils et méthodes concrètes pour la traiter.

- L'AVDL a été sollicité pour tenir un **stand sur le thème du kit énergie lors de l'assemblée générale de la FAPIL** (Fédération des Associations pour la Promotion et l'Insertion par le Logement), le 6 juin 2013.

- Face aux multiples difficultés rencontrées pour la **mise en place des TPN/TSS**, une rencontre a été organisée entre la conseillère énergie, une des intervenantes sociales de l'AVDL et une salariée de la CPAM investie dans les actions de l'AVDL. L'objet de la rencontre était de mieux comprendre le circuit interne et de faire remonter les difficultés concrètes de mise en application.

- Satisfait de l'expérience menée en 2012 avec les ateliers collectifs, **le CCAS de Villeurbanne avait décidé de conventionner avec l'AVDL pour des prestations d'ateliers collectifs, des visites à domicile et l'installation de kit énergie**. Le départ de la chargée de mission dédiée à ce projet a mis entre parenthèse cette convention et d'autres modalités de partenariat sont en cours de réflexion avec le CCAS de Villeurbanne.

Les baux glissants

- 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 leur 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.

- 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.

- 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.

- 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 2013, 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, problèmes techniques...)
- 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.

- Le bilan d'activité 2013 : 4 glissements de baux, aucune nouvelle entrée suite au moratoire⁷ et 3 glissements en vue pour 2014

Au cours de l'année 2013, nous avons accompagné 8 ménages en bail glissant.

4 baux ont glissé pendant le courant de l'année avec 3 bailleurs différents.

En 2013, la durée moyenne d'accompagnement des ménages en bail glissant est de 26 mois (contre 46 en 2012). « Seulement » 3 familles sur 8 ont bénéficié d'un accompagnement supérieur à 3 ans, ce qui explique la baisse considérable de la durée d'accompagnement entre 2012 et 2013.

Un glissement en cours...

Depuis son entrée en sous-location, **Mme S paie régulièrement son loyer et entretient parfaitement son appartement.** Sur le plan financier, elle a dû **retravailler son budget** (prévoir une participation financière de son fils Michael), **définir ses priorités et les modalités qui permettent de le tenir.** Malgré sa détermination à conserver son activité de commerçante, Mme S a dû déposer le bilan le 7 août 2012. Elle perçoit maintenant le RSA et recherche activement du travail. **Elle a redéposé un dossier BDF** (suite au terme de son moratoire) pour des dettes professionnelles et personnelles qui s'est soldé par **une orientation vers une procédure de rétablissement personnel.** Depuis le mois de septembre 2013, Mme S travaille comme femme de ménage chez des personnes âgées. Rémunérée par le bais de chèques emploi service, elle perçoit entre 150 et 200 euros mensuel. Elle espère travailler davantage dans ce domaine et augmenter ses revenus. Sa fille a eu un petit garçon au mois d'août 2013. Elle a quitté le domicile familial pour prendre un logement avec son compagnon. Son fils, titulaire d'un CDI souhaitait lui aussi prendre son indépendance mais n'arrivant pas à trouver un type 2 adapté à ses ressources, il a revu son projet et va rester encore quelques années avec sa mère. **Nous sommes en train de négocier le glissement du bail avec le bailleur qui va étudier le dossier fin mars 2014. La commission d'attribution devrait statuer favorablement compte tenu du degré d'atteinte des objectifs.**

- Le moratoire des associations du CLR (Collectif Logement Rhône)

Après plusieurs années d'alerte de l'Etat et des collectivités sur les dysfonctionnements du dispositif de sous-location en bail-glissant, les associations ont décidé de mettre en place un moratoire et de refuser toute nouvelle entrée en bail-glissant à partir du 01/01/2013. En effet, si ce dispositif est particulièrement pertinent pour les ménages qui en bénéficient, les bailleurs ne semblaient pas prêts à vouloir partager les risques avec les associations. Pourtant, ils ne manquent jamais de nous solliciter lorsqu'ils se retrouvent face à des situations complexes.

Face à l'absence de formalisation de ce dispositif, aux problèmes de financement et de sécurisation des associations, il devenait urgent de réunir les partenaires du plan (PDALPD) pour tenter de trouver des solutions. Dans le cadre du CLR et l'appui de son vice-président, Michel Rouge, il a été pris l'initiative de travailler à de nouvelles propositions sur différents thèmes :

- la sécurisation financière des associations

⁷ cf. partie sur le moratoire des associations

- l'accompagnement social et la gestion locative adaptée
- les risques de dégradation
- la formalisation d'une instance pouvant être saisie en cas de difficultés à l'entrée ou à la sortie du dispositif.

Le but des négociations étant d'entrer en dialogue avec les différents interlocuteurs afin de débloquer la situation. Un des points de blocage concerne le peu d'implication des bailleurs sociaux dans ce dispositif. L'autre concerne le financement insuffisant et inéquitable du dispositif.

Après une année de discussions et d'échanges, des pistes positives émergent qui permettent d'aller vers une levée du moratoire au cours du premier semestre 2014.

Parmi les avancées :

- Les organismes HLM ont clarifié leur position
- Les institutions publiques ont pris conscience des difficultés et des coûts des baux glissants pour les associations
- Une charte a été rédigée et va être adoptée par les bailleurs sociaux, le CLR, le Grand Lyon, etc...
- Un partenariat avec certains organismes HLM qui ne demanderont plus de dépôt de garantie, pourraient participer financièrement au coût du dispositif, nommeront un référent dans leur organisme...
- Un fonds mutualisé pour faire face aux dégradations locatives jusqu'ici supportées par les associations, sera abondé à titre expérimental par les bailleurs sociaux
- Une instance partenariale pour évoquer les situations des ménages dont le glissement de bail est bloqué est mise en place

Par ailleurs, le Conseil Général s'est engagé à ce qu'en cas de bail glissant une mesure d'accompagnement soit validée et que sa durée soit de 12 mois et non de 6 comme habituellement. Néanmoins, le financement de la gestion locative adaptée par le Conseil général reste insuffisant et risque de ne pas être augmenté. Le financement de 2014 sera au mieux égal à 2013, et inconnu pour 2015 (passage du Grand Lyon à la Métropole).

La prévention des impayés et des expulsions

Pour aller à l'essentiel...

- 114 ménages suivis en ASLL, 151 ménages en incluant les accompagnements non contractualisés.
- 66 % des situations ont un impayé supérieur à 1600 €.
- 28 % des montants d'impayé de loyer sont au-dessus des plafonds de saisine du FSL
- L'impayé de loyer moyen est de 3 220 €.
- Une précarisation des personnes ayant un emploi, ainsi que des retraités.
- Pour 62 % des situations, la part de loyer incombant aux occupants est inadaptée à leurs ressources.
- Le taux d'effort moyen est de 44 %.
- L'issue est favorable pour 68 % des accompagnements clos au 31 décembre 2013.

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

Objectifs

L'objectif de cette mission est soit à but préventif, lorsque nous diagnostiquons un risque d'impayé de loyer en raison d'une inadéquation entre les ressources du locataire et le montant de son loyer, lorsque le locataire rencontre des difficultés dans le règlement de son loyer et enfin 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, 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.

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.

- Les étapes de la prise en charge

Cette mission fonctionne selon le protocole suivant :

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 (ITT^L)⁸ de Villeurbanne ou en tant qu'opérateur désigné par l'ITT^L, sur diagnostic d'une assistante sociale du conseil général.

⁸ Conseil général du Rhône

Congés :

- Pour les situations litigieuses ou dont le congé a un caractère d'urgence, l'accompagnement est assuré dans le cadre des « expulsions ».

Notre mode d'action : Informer, Orienter et Accompagner

Nous pouvons synthétiser notre mode d'action comme suit :

Pour les personnes en impayé de loyer :

- Repérage préalable de la situation de l'usager sur l'échelle de la procédure
- Rappel des droits et devoirs des locataires.
- Préparation à la comparution devant le Tribunal :
- Information sur les risques encourus si le jugement n'est pas respecté
- Travail bilatéral à la mise en place d'un plan d'apurement en rapport avec le budget
- Remise de la fiche de liaison avec le juge élaborée dans le cadre du PDALPD
- Orientation vers un avocat ou la permanence 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. Lien avec la COMED.

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

- Vérification de la conformité du congé
- Explications au ménage du déroulement de la procédure
- Travail à la recherche de logement, tout en conseillant de déposer un maximum de demandes et de collecter des preuves⁹ 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.

⁹ Ces preuves consistent dans le dépôt d'un dossier HLM, d'un signalement au SIAL, des demandes auprès des administrations de biens par le biais d'attestations et ce même si la réponse est négative ou le stock de logements disponibles ne correspond pas au demandeur.

- Les grandes tendances statistiques

114 ménages ont fait l'objet d'un accompagnement social lié au logement (ASLL) au cours de l'exercice 2013 dans le cadre de la prévention des impayés et des expulsions locatives, dont 58 nouvelles situations.

Ce nombre est porté à 151, si nous incluons les accompagnements non formalisés¹⁰.

58 % des accompagnements ont pour origine une orientation du Conseil Général du Rhône, sachant que pour environ 1/4 des mesures, il s'agit des situations diagnostiquées par les travailleurs sociaux du département.

Nous pouvons préciser que les services de la mairie de Villeurbanne¹¹ nous ont orienté 10 % des situations.

Comme les années précédentes, le principal motif d'accompagnement est l'impayé de loyer (71%) et pour 10 % la prévention d'un impayé en raison d'un taux d'effort trop important¹²

Les tranches d'impayé ¹³ (%)	2013	2012
de 0 à 1600 €	34	30
de 1601 à 3000 €	38	34
sup à 3000 €	28	36
Total	100	100

Pour 66 % des dossiers ayant une dette, l'impayé est supérieur à 1600 €, dont pour un tiers environ au-delà des 3000 €.

Dans le cadre d'une recherche de solutions pour l'apurement de la dette, il est intéressant de noter que pour 28 % des dossiers, la dette est supérieure au plafond permettant de solliciter une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL).

Bien que des montages financiers soient parfois nécessaires, il est fréquent qu'une part de l'impayé reste à la charge du locataire, ce qui est peut être pertinent sur un plan éducatif... à partir du moment où cette part ne reste pas trop importante.

L'impayé moyen étant de 3 220 €, ce qui est équivalent à 2012, nous avons eu des situations avec des dettes plus importantes, dont pour certaines supérieures à 10 000 €. La dette locative la plus importante était de 25 000 € et la dette minimum de 234 €.

Pour les impayés importants, ou si nous constatons un endettement généralisé, la solution sera le dépôt d'un dossier de surendettement auprès de la banque de France.

Cette solution peut avoir également un intérêt stratégique dans le cadre d'une procédure d'expulsion. En effet, pendant le délai d'instruction¹⁴ du dossier par la commission de surendettement, la procédure d'expulsion est suspendue de fait, voire annulée si le dossier est déposé avant ou pendant le délai du commandement de payer.

Comme pour les années précédentes, l'impayé et l'expulsion concernent très majoritairement des ménages où un seul adulte est titulaire du bail (73 % des situations) mais où des enfants sont présents (74 % des situations, -10 % par rapport à 2012).

¹⁰ Hors cadre ASLL

¹¹ CCAS, DSP, accueil de la mairie...

¹² 4 ménages cumulaient plusieurs motifs (dette / indécence, dette/congé)

¹³ Les tranches ont été calculées en fonction du barème FSL

¹⁴ Qui ne peut être supérieure à une année.

Autre élément récurrent depuis de nombreuses années : **dans 65% des situations, les ressources sont constituées exclusivement d'aide sociale ou d'indemnités.** 11 % sont retraités et 22 % salariés.

Rapprochées au montant réel des ressources, nous constatons que **pour 55 % des locataires, elles sont inférieures à 900 € mensuel et pour 85 %, inférieures à 1600 €.**

La précarisation du public accueilli et notamment des personnes salariées se confirme.

Montant des ressources	2013	2012
de 0 à 900 €	55	56,45
de 901 à 1600 €	30	32,25
de 1601 à + 3000 €	15	11,30
Total	100%	100 %

Toutefois, et a contrario de ce que nous avons mentionné précédemment, la tranche supérieure des revenus a connu une augmentation sensible de 4 % et a représenté 15 % des accompagnements. Elle reste toutefois minoritaire.

Pour ces dernières, l'impayé a souvent pour origine une mauvaise gestion budgétaire, d'où la présence d'autres dettes. Cette problématique est souvent aggravée par un recours au crédit, parfois massif.

Taux d'effort (%)	2013	2012
Inférieur à 33 %	38	33
De 34 % à 50 %	28	27
Supérieur à 50 %	34	40
Total	100	100

A faibles ressources, loyer élevé :

Nous avons déjà longuement détaillé ce problème dans nos rapports précédents. Toutefois, comme les années antérieures, la part de loyer à charge des locataires n'est pas adaptée à leurs ressources.

Pour 62 % des situations, le taux d'effort est supérieur à 34 %, ce qui est confirmé par le taux d'effort moyen qui est de 44 %.

Cependant dans 35% des accompagnements, le loyer est théoriquement adapté au budget du ménage.

Le taux d'effort, même important, ne peut expliquer à lui seul l'impayé de loyer.

En comparant avec des situations suivies dans le cadre de la recherche de logement, un taux d'effort inadapté et parfois important n'induit pas systématiquement une dette de loyer, et ce, même s'il impose aux locataires des efforts, voire parfois des sacrifices budgétaires. Toutefois, il va aggraver une situation fragilisée par ailleurs.

L'inadaptation du loyer est en lien direct avec le statut du bailleur qui est privé dans 71 % des cas, bien que nous accompagnions encore aujourd'hui des locataires du parc public dont le loyer est trop élevé et en demande de mutation, pour certains depuis de nombreuses années.

Même si les bailleurs publics ont depuis quelques années une meilleure prise en considération de ces situations, il ressort que pour le relogement, aujourd'hui encore, certains fonctionnent sur d'anciens schémas.

A leur décharge, ils sont parfois confrontés à une demande de relogement trop sectorisée de la part de leurs locataires ou tout simplement à un refus de perdre de la surface ou du confort.

- Résultats à l'issue de l'accompagnement

Au 31 décembre 2013, 79 des accompagnements étaient clos (69%) tandis que 35 (31%) se poursuivront en 2014. La durée moyenne des accompagnements terminés en 2013 est de 9 mois.

Concernant les ménages dont l'accompagnement s'est arrêté en 2013 (%) :

	2013	2012	2011	2010
Expulsion	-	-	2%	0,75%
Maintien	25,2%	14,5%	13%	21,25%
Relogé	36,7%	45,5%	51%	42,5%
Bail Glissant	-	-	-	12%
Arrêt	31,7%	27%	22,5%	18%
Accès	6,4%	13%	11,5%	5,5%
Total	100%	100 %	100%	100 %

L'issue de l'accompagnement est positif pour 68 % des situations : 29 ménages ont été relogés (- 8%) et 25 ménages ont été maintenus dans les lieux (+11%)

Malheureusement pour 31 % des dossiers, l'accompagnement s'est soldé par un arrêt (+5%) :

- 12 ménages n'ont pas adhéré à l'accompagnement
- 3 ménages ont refusé un logement adapté
- 4 ménages n'ont pas donné suite à l'accompagnement
- 4 ménages ont vu leur demande de renouvellement d'accompagnement refusé par le Conseil Général.

- 2013

Avec 151 ménages accompagnés dont 114 dans le cadre de l'ASLL, et malgré quelques variantes pour certains items, les accompagnements effectués en 2013 sont dans la continuité des exercices précédents, à savoir une précarité économique aggravée par l'occupation d'un parc locatif, essentiellement privé, inadapté au budget des ménages.

Pour autant nous constatons que parfois, en cours d'accompagnement, leur situation économique peut connaître une évolution favorable, permettant aux personnes de régulariser leur impayé et de se maintenir dans les lieux ou de déménager dans un logement adapté en taille et/ou en coût.

Toutefois il ressort qu'un travail budgétaire est nécessaire pour une grande majorité des ménages accompagnés, qu'il soit réalisé dans le cadre de l'ASLL ou par une conseillère en économie sociale et familiale du Conseil général.

Ce travail budgétaire, si le ménage y adhère, a souvent permis d'assainir la situation financière et au locataire d'avoir une meilleure visibilité sur ses pôles de dépenses et, in fine, d'être acteur dans ses choix.

Une minorité de ménages accompagnés a des difficultés à se confronter avec la réalité de leur situation et a des réticences à travailler sur les aspects budgétaires et ce, bien qu'ils n'arrivent

Un maintien rendu possible grâce à la (re)mobilisation de la locataire et malgré un taux d'effort important

Mme C, veuve, est locataire depuis 1996 d'un logement de type 3 PLS du parc public.

En raison d'importants problèmes de santé et suite au décès de son mari en mai 2011, Mme C., n'a plus géré ses affaires courantes d'où un impayé de loyer très important.

Pendant toute la durée de la procédure, Mme C est restée inactive. **Elle a réagi très tardivement, au mois de juillet 2013, après qu'elle ait été convoquée au commissariat de police.**

Mme C. a alors rencontré une CESF du Conseil Général qui a rapidement demandé une mesure ASLL et aidé Mme dans l'instruction d'un dossier de surendettement.

En raison de la période estivale, la mesure ASLL s'est concrétisée au cours du mois de septembre 2013. Mme C. ne réglait pas son loyer et la dette était supérieure à 14 000 €.

Mme C. a alors réalisé de nombreuses démarches qui n'ont, certes, pas apuré l'intégralité de la dette mais ont permis, d'une part d'éviter d'aggraver la situation et d'autre part, la mise en place d'un plan d'apurement pérenne de l'impayé de loyer.

Madame C. a repris le **règlement du loyer courant** auquel dans un premier temps elle a ajouté 100€ par mois pour **l'apurement de la dette.**

Avec notre soutien, au mois de décembre 2013, elle a obtenu une **aide financière de 1375€ de sa complémentaire retraite** pour l'aider à résorber sa dette de loyer. Concomitamment, dans le cadre de la **procédure de surendettement, la Banque de France a adopté un plan définitif d'apurement** le 16 janvier 2014 : Mme C. apure sa dette de loyer à hauteur de 487€/mois, ce qui correspond à sa capacité financière.

Afin que ces solutions soient possibles, qu'elle puisse respecter ses engagements ainsi que le règlement de ses charges courantes, Mme C. a engagé **un travail budgétaire qui a très rapidement porté ses fruits, lui a permis de prendre conscience de ses dépenses mais surtout de vraiment faire des choix.**

Enfin, depuis la fin de l'année 2013, Mme C. a repris son emploi à temps plein, alors que depuis deux années elle était en mi-temps thérapeutique.

Nonobstant, l'amélioration de sa situation et les démarches qu'elle a réalisées n'ont pas permis à Mme C. d'apurer l'ensemble de sa dette de loyer, d'où la poursuite de la mesure d'expulsion : le concours de la force publique est accordé depuis le 17 mars 2014.

Mme C. a fait savoir qu'elle souhaitait conserver le logement auquel elle est attachée : elle pense qu'avec le travail budgétaire qu'elle a réalisé, elle peut y arriver alors que le taux d'effort reste supérieur à 40 %.

Au regard des efforts de Mme C., du travail qu'elle a engagé avec la CESF du Conseil Général du Rhône et de la mesure ASLL, nous avons pu négocier la **possibilité d'une signature d'un protocole de cohésion sociale avec son bailleur. Ce dernier a accepté de suspendre la procédure d'expulsion malgré une dette résiduelle de 11 000 €** afin de vérifier, dans un premier temps, si Mme C. respecte ses engagements et est en capacité de gérer son logement. Dans un 2^e temps, si aucun nouvel incident de paiement n'est signalé, il s'est engagé à signer un protocole au cours de l'année 2014.

plus à faire face à leurs charges, soient régulièrement « dans le rouge » au niveau de la banque et parfois « harcelés » par de nombreux huissiers. Faire son budget, ses comptes est ressenti alors comme une contrainte et une privation de liberté. Le paradoxe est que lorsque les personnes acceptent ce travail et prennent conscience de leurs dépenses, elles retrouvent leur capacité de faire des choix et, bien que leurs revenus n'aient pas évolué, se sentent plus libres.

Ainsi par exemple, une famille était dans un logement avec un montant du loyer très inadapté à ses ressources. Grâce au travail effectué sur son budget, elle maîtrise de nouveau sa capacité financière et a fait le choix de conserver ce logement, parce qu'elle y était bien, en choisissant consciemment de rogner sur d'autres pôles de dépenses.

- Démarche de création d'un dispositif de prévention sur Villeurbanne et groupes de travail

L'Analyse des Besoins Sociaux et les « Grands débats de Villeurbanne » à l'automne 2012¹⁵ ont permis de **faire émerger la nécessité de renforcer l'action menée pour prévenir les expulsions locatives sur le territoire de Villeurbanne**. En 2013, le CCAS a animé plusieurs réunions, auxquelles l'AVDL a été étroitement associée, afin de réfléchir aux moyens de travailler de façon partenariale pour mieux prévenir les expulsions locatives.

La démarche vise à impulser des échanges entre partenaires sur le sujet, sans stigmatiser les bailleurs ou protéger les locataires à tout prix, et à provoquer une meilleure utilisation des leviers disponibles. En effet, si des actions sont déjà menées sur le territoire, elles souffrent d'un manque de coordination et d'une segmentation de l'information.

Une **réunion publique de lancement de la démarche** a eu lieu en mairie de Villeurbanne au début de l'année 2014, en présence du Maire et des représentants de la plupart des acteurs : Tribunal d'instance de Villeurbanne, commissariat de Villeurbanne, Conseil Général du Rhône, bailleurs sociaux, Caf, services de l'Etat, animatrice du PDALPD, associations, etc..

Les principales propositions retenues visent à :

- Fluidifier la circulation des informations
- Optimiser la répartition des rôles entre le CCAS et le Conseil général
- Élaborer une charte villeurbannaise de prévention des expulsions
- Mobiliser la communication de proximité pour une intervention préventive
- Constituer une commission partenariale d'évaluation du dispositif

Un groupe de travail en cours de constitution sera chargé de finaliser les propositions et le projet de charte sur l'année 2014.

Un chantier à suivre et qui devrait donc prendre de l'ampleur en 2014, sachant que des modalités d'échanges d'information et d'action ont déjà été renforcées entre l'AVDL, le CCAS et le Conseil général.

Dans le cadre des permanences APPEL, coordonnées par l'Alpil, un groupe de travail a été créé sur la thématique du surendettement et des expulsions, afin de faire le point sur les textes applicables, de repérer les points de blocage qui se posent dans les articulations entre ces deux procédures et de travailler à leur levée. Cette méthode de travail en groupe a déjà montré son utilité et son intérêt sur la thématique de l'indécence.

Enfin, **dans le cadre du PDALPD a été établie une charte** qui comprend notamment un schéma de la procédure d'expulsion et la liste des organismes pouvant être sollicités pour une aide par le locataire débiteur. Cette charte est annexée aux actes transmis par les huissiers de justice depuis le courant de l'année 2013.

¹⁵ L'AVDL avait rédigé à cette occasion une contribution sur ce sujet qui est disponible sur notre site internet

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.

2.1 Se former, Travailler sur ses pratiques internes :

En 2013, nous avons poursuivi notre travail de formation autour de ce champ et plusieurs salariés ont pu bénéficier de temps de formation spécifiques

2.2 Enregistrer les discriminations repérées ou relatées par notre public

En 2013, **4 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.**

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

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

- Nous avons effectué **2 saisines de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)** suite à des refus de la part de bailleurs sociaux de transmettre, l'un son règlement intérieur de Commission d'Attribution Logement, l'autre un document concernant les critères pour bénéficier d'un fonds interne d'aide aux impayés. **A chaque fois la CADA a rappelé que les organismes HLM sont des personnes privées chargées d'une mission de service public et, par suite, que les documents qu'elles produisent dans l'exercice de cette mission revêtent un caractère administratif, communicables à toute personne qui en fait la demande en application de l'article 2 de la loi du 17 juillet 1978** (Avis n° 20130057 du 24 janvier 2013 et n° 20132456 du 23 mai 2013). Suite à ces saisines et au sens des décisions de la CADA, les documents nous ont été transmis par les bailleurs concernés ;
- Un **échange avec la Miiilos** concernant un règlement intérieur de CAL non conforme à la réglementation et des demandes de pièces justificatives abusives a eu lieu ;
- Un rappel à la réglementation d'un bailleur pour demandes de pièces justificatives abusives a été effectué

Un salarié 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 (4 réunions dans l'année) et l'AVDL a participé à la rédaction de la nouvelle charte d'engagements des membres du réseau de vigilance, dont la signature officielle a eu lieu le 13/06/13.

En 2013, nous avons également retravaillé notre plaquette d'information à destination du public accueilli afin de prendre en compte la mise en place du défenseur des droits

2.3 Sensibiliser nos partenaires et les professionnels via la rédaction et la diffusion de la veille documentaire « Lutte contre les discriminations et logement »

En 2013, **4 numéros de cette veille documentaire ont été diffusés par mail**. Le nombre de destinataires directs est actuellement de plus de 550, principalement des professionnels du logement ou des élus (15% des destinataires) mais certains d'entre eux la relaient ensuite auprès de leurs propres mail-lists 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 Terra¹⁶ (plus de 2500 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.

Un questionnaire a également été élaboré afin de pouvoir avoir un retour et une évaluation de notre veille documentaire. Diffusé lors du 3e semestre 2013, ses résultats sont en cours d'analyse afin d'améliorer encore notre veille documentaire en 2014.

2.4 Participer à la dynamique des groupes de travail et retransmettre nos connaissances à nos partenaires

Au niveau de la commune de Villeurbanne, nous avons poursuivi notre participation aux groupes de travail qui se sont mis en place dans le domaine de la discrimination et du logement : comité de pilotage du plan local de lutte contre les discriminations ethniques au logement, commission villeurbannaise de lutte contre les discriminations ethniques...

Dans ce cadre, nous avons participé, entre autre, à l'élaboration de la grille d'évaluation des actions menées par chaque signataire de la charte du plan local et au groupe de travail sur l'évaluation du plan.

¹⁶ 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...

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

- Audition de S. CAMUZAT par le le comité villeurbannais de réflexion sur la mixité sociale (14/02/13)
- Co-rédaction de notes du réseau Réci intitulées : « **Personnes âgées immigrées : Un devoir de (re)connaissance pour une action adaptée à leurs besoins** », « **Le logement pour les immigrés** »
- Co-rédaction pour le conseil consultatif villeurbannais de lutte contre les discriminations d'une **note concernant la situation des Roms de Roumanie en France, leurs droits et les pistes de travail pour une collectivité locale comme Villeurbanne.**

2.5 Renforcer, dans le champ de la lutte contre les discriminations au logement, notre partenariat associatif et la mise en réseau au niveau national : les réseaux RÉEL et Réci

Le REseau national Egalité Logement (RéEL) :

En s'appuyant sur notre expertise, nous avons souhaité participer à la **création d'une culture commune et de temps d'échanges entre des acteurs associatifs, répartis sur l'ensemble du territoire national et impliqués dans le champ de la lutte contre les discriminations au logement.** Depuis 2013, ces rencontres se sont formalisées au sein du **REseau national Egalité Logement (RéEL).**

En 2013, nous avons travaillé à **une mobilisation commune à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les discriminations (21 mars)** : chaque structure ou collectif de structures a travaillé à un évènement pour cette date. La taille, les modalités ont été laissées à l'appréciation de chacun. Par contre une communication commune récapitulant ces différents temps forts a été diffusée :

A Lyon, les associations Ailoj, Arcad, Avdl et le Cllaj de l'Est Lyonnais, en partenariat avec la Maison des Passages, ont organisé une soirée projection-débat autour du thème : "**Dans quelle ville vivons-nous ? Mixité sociale, ségrégation urbaine et non-discrimination**". La soirée a réuni 70 participants.

A Paris, la Mission Ile de France de la Fondation Abbé-Pierre a organisé une table ronde sur le thème : « **Les bonnes pratiques dans l'accès au logement social** » qui a réuni différents acteurs du logement social et de terrain (50 participants), pour échanger sur des expériences menées en Ile de France dans la lutte contre les discriminations à l'accès au logement social.

A Montpellier, les associations Habiter Enfin! et les Ziconofages ainsi que des collectifs de familles ont organisé une projection-débat de courts métrages sur le thème **des discriminations au logement** qui a réuni 30 participants.

Une rencontre avec les membres de RéEL a eu lieu à Montpellier le 20/06/13. A cette occasion, des partenaires locaux de l'association Habiter Enfin ! ainsi que le délégué du défenseur des droits à Montpellier, ont participé à la rencontre.

Une autre rencontre avait été planifiée initialement le 12/12/13, à Paris afin de pouvoir échanger avec les services du Défenseur des droits intéressés pour mieux connaître notre réseau et rencontrer les partenaires locaux de l'ESH Ile de France. Un mouvement de grève au niveau de la SNCF nous a conduits à annuler cette rencontre pour la reporter sur le 1er semestre 2014.

Une note a été rédigée par les membres du réseau sur la question de l'accès aux personnes séparées de fait dans le parc social et une note sur la question de la cotation est en cours d'élaboration.

Le Réseau Ressources pour l'Égalité des Chances et l'Intégration (RECI)

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), COFRIMI (Midi-Pyrénées), 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), ... Par la constitution de ce réseau, il s'agit 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 depuis participé aux regroupements du réseau aux travaux et productions du réseau (organisation de colloques, rédaction de notes thématiques...) En 2013, le réseau RecI a initié une réflexion autour de « discriminations et logements » qui se poursuivra en 2014 et dont l'AVDL est co-pilote.

L'AVDL a également co-rédigé pour le réseau européen Migration Policy Group une note intitulée « Logement pour les immigrés ».

3. Le soutien aux mobilisations collectives d'habitants en lien avec le logement

Dans la perspective de renforcer son action en termes de démarches collectives, début 2013, l'AVDL a lancé **un nouveau projet visant à accompagner des actions collectives d'habitants en lien avec le logement**. Une salariée a été recrutée pour animer ce projet en février 2013.

1ère phase, de février à juillet 2013 :

Approfondissement des connaissances et repérage des mobilisations habitantes

2ème phase, d'avril à septembre 2013 :

Prise de contact avec les habitants mobilisés et réalisation d'un répertoire des dynamiques collectives habitantes.

3ème phase, de juillet à décembre 2013 :

Accompagnement des dynamiques collectives habitantes.

3.1 Approfondissement des connaissances et repérage des mobilisations habitantes

Cette première phase du projet a été orientée sur la **prise de contact** avec un certain nombre de personnes ou structures identifiées comme **pouvant nous apporter des éléments de réponse et d'analyse** autour de deux aspects : les **mobilisations habitantes sur Villeurbanne en lien avec le logement** et **l'accompagnement à la mobilisation de groupes d'habitants**.

Dans cette perspective, nous avons rencontré un certain nombre de structures associatives (MRIE¹⁷, CCO de Villeurbanne¹⁸, CSF¹⁹, FNARS Rhône-Alpes²⁰, centre sociaux etc.), de structures institutionnelles (Ville de Villeurbanne, conseils de quartier etc.) et de personnes ressources (M. Rouge, M. Uhry, A. Voisin, G. Gibert etc.).

3.2 Prise de contact avec les habitants mobilisés et réalisation d'un répertoire des dynamiques collectives habitantes

3.2.1. Les groupes d'habitants mobilisés

Grâce aux contacts transmis, au cours de la phase de repérage, par certains de nos partenaires, nous avons pu entrer en relation avec des groupes d'habitants mobilisés.

Nous avons rencontré 25 personnes impliquées dans **17 associations, ou groupes d'habitants, mobilisés pour l'amélioration de leur cadre de vie**. La plupart sont des **comités de locataires** habitant des résidences de logements sociaux. Ils s'engagent pour l'amélioration des résidences, ils effectuent le contrôle des charges locatives et contribuent à l'animation de la vie de quartier et à la lutte contre les incivilités.

¹⁷ Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion

¹⁸ Centre Culturel œcuménique de Villeurbanne

¹⁹ Confédération Syndicale des familles

²⁰ Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale

3.2.2. Le répertoire

A partir de ces rencontres, nous avons réalisé un répertoire des dynamiques collectives habitantes. Ce document **présente les groupes d'habitants** et les actions dans lesquelles ils sont engagés. Il **met aussi en avant la parole des habitants**, à travers laquelle on peut lire leur désir de s'impliquer dans des actions collectives et de participer à la vie publique.

Avec ce répertoire, nous avons souhaité **montrer que l'action citoyenne est possible**. Les habitants qui se regroupent pour agir ensemble et pour interpeler les décideurs obtiennent des résultats. Nous avons aussi voulu **faire changer le regard sur les habitants des quartiers populaires** en montrant qu'il existe, dans ces quartiers, des habitants, soucieux de l'intérêt collectif, qui se mobilisent pour l'amélioration de leur cadre de vie.

En septembre, le répertoire a été transmis à l'ensemble des personnes que nous avons rencontrées au cours de la phase de repérage ainsi qu'à certains bailleurs sociaux. La plupart de **nos partenaires** nous ont fait part de **l'intérêt qu'ils portaient à notre démarche**.

3.3 Accompagnement des dynamiques collectives habitantes

Nous constatons que, malgré l'existence de dynamiques collectives habitantes, les citoyens participent peu aux affaires publiques. Ceci en grande partie parce que les pouvoirs publics ne partent pas de leurs préoccupations. Par ailleurs, les groupes d'habitants que nous avons rencontrés, même s'ils obtiennent des résultats, ont parfois du mal à se faire entendre par les bailleurs sociaux et les pouvoirs publics.

Il nous a donc semblé utile et légitime, au vu de notre objet et de nos compétences, **d'apporter notre soutien aux actions collectives d'habitants** afin de renforcer leur poids dans les affaires publiques.

Nous avons souhaité appuyer en priorité les actions collectives centrées sur le logement et initiées par des habitants qui n'ont pas l'habitude de se faire entendre par les pouvoirs publics.

3.3.1. Des actions de soutien aux mobilisations collectives d'habitants

- **Des actions de soutien à quatre groupes d'habitants, constitués en comités de locataires dans des résidences de logement sociaux :**

Appui à l'association des locataires de la résidence Bonneterre (logements sociaux de la SCIC) **qui souhaite disposer d'une salle pour se réunir** : appui à la rédaction d'un courrier pour obtenir un rendez-vous avec le directeur de la SCIC. Depuis, l'association n'a pas obtenu de rendez-vous mais la SCIC autorise l'association à utiliser le local situé au pied de la résidence, en journée seulement.

Appui à l'Association de Sauvegarde des Locataires (ASL) du docteur Ollier (logement sociaux de la SCIC) **qui souhaitait savoir à qui appartenait une parcelle mal entretenue qui jouxte sa résidence** (le bailleur affirmait que cette parcelle ne lui appartenait pas). Suite à nos recherches, nous apprenons que la parcelle appartient à la SCIC mais que, par usage, elle est gérée et entretenue par la ville. L'ASL va donc se tourner vers la ville pour demander un meilleur entretien de cette parcelle.

Appui à un groupe de locataires de la résidence Guigard, allée Henri-Georges Clouzot (logement sociaux d'Alliade Habitat) **qui souhaite constituer un comité de locataires.** Plusieurs locataires nous ont dit être intéressés pour s'impliquer pour un meilleur fonctionnement de la résidence. Nous nous sommes réunis à plusieurs reprises avec ces locataires pour envisager différentes pistes d'actions, notamment la création d'un comité de locataires et l'organisation d'un rendez-vous avec Alliade Habitat.

Appui à un groupe de locataires de la résidence Pierre Baratin (logement sociaux d'Alliade Habitat) **qui souhaite constituer une association de locataires.** Nous avons participé aux réunions de lancement de l'association avec une dizaine de locataires. Les statuts de l'association ont été déposés en décembre. Les premières demandes de l'association à Alliade sont : pouvoir disposer d'un local pour se réunir, fermer la résidence avec un portail, améliorer les espaces extérieurs avec la mise en place de jeux pour enfants.

3.3.2. Des actions de soutien à deux groupes d'habitants connaissant des situations aigües de mal-logement

En raison de la vulnérabilité de ces personnes, les dynamiques collectives, même si elles existent, sont particulièrement instables.

Appui à un groupe de locataires d'un immeuble très dégradé (situé rue du 4 août à Villeurbanne) **qui souhaite que le propriétaire réalise des travaux :** appui à la rédaction d'une pétition et à la prise de contact avec la Direction de la Santé Publique (DSP)²¹ de Villeurbanne. Nous avons également envoyé un courrier à la DSP afin d'alerter les services sur la situation de cet immeuble très dégradé. Suite à ces différentes interventions, des techniciens de la DSP sont venus constater la situation et l'adresse a été intégrée au dispositif de la MOUS meublés²². Une procédure d'insalubrité devrait être lancée dans le cadre de cette MOUS.

Appui aux habitants roms du terrain de la Feyssine, situé entre le boulevard périphérique Laurent Bonnevey et le cimetière militaire de la Doua : constitution du **comité Feyssine** avec les habitants du terrain, les associations CLASSES (pour la scolarisation des enfants roms) et CCO (Centre Culturel Œcuménique de Villeurbanne) et la Paroisse de la résurrection. Dans le cadre de ce comité, nous avons demandé un rendez-vous avec le maire de Villeurbanne pour envisager des pistes d'amélioration de la situation sur ce campement. Notre courrier est resté sans réponse mais une opération de nettoyage du terrain a été organisée avec les services techniques de la mairie.

Ces différentes actions de soutien aux groupes d'habitants nous permettent d'affirmer aujourd'hui que l'accompagnement des dynamiques collectives est un **processus qui s'inscrit dans la durée**. Il nous apparaît nécessaire de prendre le temps d'établir des **relations de confiance** avec les habitants pour pouvoir réellement contribuer à renforcer leurs actions collectives. Nous poursuivrons donc ces actions d'accompagnement en 2014.

²¹ La DSP est en charge de la lutte contre l'habitat insalubre, le saturnisme et les désordres affectant le logement (humidité, ventilation, déchets etc.).

²² Cette MOUS (Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale) a été mise en place par le Grand Lyon pour faire cesser les conditions d'habitat indigne et les pratiques des marchands de sommeil dans les meublés.

3.3.3. Un atelier d'échange entre comités de locataires ... qui aboutit à la création du Collectif Locataires Villeurbannais.

Nous avons organisé un atelier d'échange entre associations et comités de locataires afin que ces différents groupes d'habitants puissent mieux se connaître, échanger sur leurs pratiques et ainsi renforcer leurs compétences.

Pour animer cet atelier nous avons fait intervenir l'Orage, une coopérative d'éducation populaire qui met en œuvre des outils renouvelés « pour favoriser la libre expression de tous les participants et permettre un temps de parole partagé et une écoute réciproque ». Pour l'Orage, « l'éducation populaire doit viser à modifier les rapports de force pour qu'un changement social advienne ».

L'atelier a eu lieu le 5 décembre 2013 dans les locaux de l'AVDL et a été **un vrai succès. Quinze personnes, représentant sept comités de locataires**, y ont participé. Les échanges ont été riches. Les participants ont très rapidement eu le sentiment qu'ils partageaient tous les **mêmes difficultés dans leurs rapports avec les bailleurs sociaux** et qu'ils avaient **intérêt à se regrouper pour se soutenir mutuellement et agir ensemble**.

Les participants ont donc décidé de constituer un collectif des comités et associations de locataires de Villeurbanne qu'ils ont intitulé le CLV – **Collectif Locataires Villeurbannais**. Le collectif se réunira environ une fois par mois, chez un membre différent à chaque fois.

Nous continuerons à apporter notre soutien au Collectif Locataires Villeurbannais en 2014.

4. Un travail en partenariat et en réseau, une inscription dans de nombreux dispositifs spécialisés

Notre association, depuis toujours, est dans un fonctionnement lui permettant d'être ouverte aux partenariats et présente dans de nombreux groupes thématiques et/ou instances spécifiques en lien avec son objet social et ses activités.

Ces dernières années, cette tendance s'est amplifiée pour différents motifs :

- Face à la multiplicité des profils, des difficultés des ménages accompagnés mais également de la complexification des règles et de la spécialisation des réponses à apporter, aucun professionnel ne peut plus prétendre apporter à lui seul l'ensemble des réponses attendues. **Mobiliser une intelligence collective devient une nécessité. S'inscrire dans des réseaux ou des dispositifs spécialisés permet donc d'apporter aux membres de l'équipe des « ressources » (savoirs, expertises, informations...) qu'elle ne possède pas ou seulement de manière partielle.** C'est également, en retour, faire bénéficier nos partenaires de l'expertise que nous avons développée. Au-delà, une telle posture professionnelle est également le moyen d'être dans une dynamique qui nous permet en permanence de réinterroger et d'améliorer nos pratiques d'intervention et d'accompagnement ;
- Pour des motifs similaires, **l'élaboration de nouveaux projets, l'innovation sociale nécessitent de plus en plus de combiner des ressources et donc des partenariats diversifiés ;**
- **Ce développement de réciprocités, de solidarités et de coopération est un moyen efficace de s'opposer aux logiques concurrentielles et du « chacun pour soi »** qui se développent, y compris dans le secteur social et le domaine associatif.

Ces modes de partenariats, d'inscription dans les dispositifs prennent à l'AVDL des formes variables et nécessiteraient, s'il fallait tous les évoquer, d'y consacrer de nombreuses pages. Nous en citerons néanmoins quelques-uns :

- **Autour de la prévention des discriminations au logement**, nous sommes membres de deux réseaux nationaux : le **réseau Réci** (Ressources pour l'Egalité des Chances et l'Intégration) et **RéEL** (Réseau national Egalité et Logement). A l'échelle de Villeurbanne, nous sommes membres du **Conseil consultatif villeurbannais de lutte contre les discriminations ethniques** et du **réseau de vigilance territoriale LCD ;**

- **Dans le champ de l'accès aux droits** : au niveau national, nous sommes membres **d'un réseau, animé par la Fondation Abbé Pierre, qui regroupe des associations mettant en œuvre un accompagnement en matière d'accès aux droits liés au logement.** Au niveau de l'agglomération, nous avons participé à la création puis au fonctionnement du **GIE Droits communs**. Ce groupement avec l'Alpil, Arcad, l'Urrellaj et la Cimade est né du constat partagé des difficultés rencontrées par les acteurs sanitaires et sociaux face à la complexité et l'évolution constante du droit. Droits Communs offre aux travailleurs sociaux la possibilité de bénéficier d'un lieu ressource unique, permettant d'avoir accès gratuitement à une information juridique

compréhensible, pertinente et actualisée dans différents domaines du droit. Nous participons par ailleurs depuis plusieurs années aux **permanences APPEL**.

- Nous sommes adhérents de la **FAPIL** (Fédération des Associations et des Acteurs pour le Promotion et l'Insertion par le Logement) et du **CLR** (Collectif Logement Rhône). L'AVDL siège également aux Conseils d'administration de l'**Association Collective pour l'Accès au Logement** (ACAL), de l'**Agence Locative Sociale du Rhône** (ALSR) et du **Cllaj de l'Est Lyonnais**.

- **En partenariat avec des bailleurs sociaux :**

Nous participons **aux Commissions d'Attribution Logement (CAL) de Villeurbanne Est Habitat** et aux groupes de travail organisés autour de l'activité des CAL ; nous menons une mission d'accompagnement de certains ménages locataires de la **SVU** et **avons passé une convention avec l'OPAC du Rhône** dans le cadre de l'opération de relogement des locataires de VertBuisson

- Sur des **aspects plus techniques**, nous sommes membres du **Groupe de régulation en santé mentale (GRSM)** de Villeurbanne, de la **commission de médiation du Rhône** (jusqu'en février 2014), du comité de pilotage du plan de lutte contre les discriminations au logement, du comité technique FSL, des **commissions d'attribution de l'ACAL...**