

Sommaire

LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE 2015	2
1. LES ACTIVITES D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES	4
1.1 LES ACTIVITES D'ACCUEIL : ACCUEILLIR, INFORMER, ORIENTER LES VILLEURBANNAIS EN DIFFICULTE DE LOGEMENT	4
1.1.1 <i>L'accueil et l'information</i>	4
1.1.2 <i>Le 1er accueil collectif</i>	4
1.1.3. <i>Les permanences « entretien individuel – 1er accueil » : la phase du pré diagnostic</i>	5
1.1.4. <i>La commission diagnostic</i>	5
1.2 L'ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES.....	5
1.2.1 <i>Les accompagnements dans le cadre de permanences ou d'ateliers</i>	5
La permanence DALO	6
L'Atelier Recherche Logement	9
La permanence mutation.....	10
La lutte contre l'insalubrité et le logement indécent, la médiation propriétaires/locataires.....	12
1.2.2 <i>Les accompagnements individualisés et formalisés proposés aux publics les plus fragiles</i>	18
La recherche de logement	18
L'accès au logement, les kits et conseils en « économies d'énergies »	22
Le Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL) : un accompagnement dédié aux ménages reconnus prioritaires au titre du DALO.....	26
Les baux glissants.....	30
La prévention des impayés et des expulsions.....	32
L'accompagnement des ménages locataires de la SVU : un accompagnement personnalisé, renforcé, flexible et partenarial	37
2. IDEAL : UN TRAVAIL PILOTE SUR LA QUESTION DE LA DISCRIMINATION AU LOGEMENT	42
3. SOUTIEN AUX MOBILISATIONS COLLECTIVES D'HABITANTS	45
3.1. UNE EQUIPE « MOBILISATION DES HABITANTS » EN EVOLUTION	45
3.2. ACCOMPAGNEMENT DE GROUPES D'HABITANTS CONSTITUES EN COMITES DE LOCATAIRES DANS LE PARC SOCIAL.....	45
3.3. ACCOMPAGNEMENT DE GROUPES D'HABITANTS CONNAISSANT DES SITUATIONS AIGÛES DE MAL LOGEMENT	50
3.4. MISE EN RESEAU ET CAPITALISATION DE NOTRE EXPERIENCE	50
4. UN TRAVAIL EN PARTENARIAT ET EN RESEAU, UNE INSCRIPTION DANS DE NOMBREUX DISPOSITIFS SPECIALISES.....	52

Les chiffres clés de l'année 2015

Les activités d'accueil :

Nombre total de ménages accueillis : 1045

	Nombre de ménages
1 ^{er} accueil collectif	480
1 ^{er} entretien individuel	494 (381 au titre de la recherche et 113 au titre de la prévention des expulsions)

Les activités d'accompagnement :

	Nombre de ménages	Résultats
Accompagnement Social Lié au Logement (Recherche et maintien)	251 (dont 124 au titre de la recherche, 99 au titre de maintien et 28 au titre de l'accès)	82 relogés 12 maintenus
Permanence DALO	63	58 saisines de la commission de médiation 34 demandes reconnues prioritaires 1 sans suite 7 rejets 4 résultats non connus 12 en cours
Permanence mutation	53	13 ménages relogés
Sensibilisation aux économies d'énergie	64	64 kits remis 59 VAD
Atelier recherche logement	77	25 ménages relogés
Permanence indécence/litiges	53	32 résolutions en cours d'année
Autres accompagnements (FNAVDL, mission SVU...)	57	18 ménages relogés 38 maintenus
Total	618	

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

Logement inadapté, dont	56%
Surpeuplement	12%
Impayés	30%
Trop cher	5%
Non-conformité (Indécence ou litiges)	6%
Problèmes de santé	3%
Absence de logement autonome, dont	22%
Hébergé par un tiers ou un parent	16%
Logement de transition	5%
Autre (garage, caravane...)	1%
Congé (vente ou reprise), Fin de bail	6%
Autre (séparation, regroupement familial...)	3%
Accès/Maintien	13%

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

Age	20-29 ans	30-59 ans	60 ans et plus
	8%	82,5%	9,5%

Composition familiale	Isolé	Couple	Couple avec enfants	Famille monoparentale
	27%	3%	31,5%	38,5%

Nature des ressources	Emploi	Allocation chômage	Minimas sociaux	Retraite	Autre (formation, IJ, ss ressources)
	26%	12%	52%	7,5%	2,5%

Statut d'occupation initial	Locataire parc privé	Locataire du parc public	Hébergé	Logement de transition	Propriétaire occupant	Local impropre à l'habitation
	48,5%	21%	18%	6%	-	1%

Les relogements (tout dispositif confondu sauf permanence DALO et autres accompagnements) : 120

Statut d'occupation	Parc social	Parc privé	Logement de transition	Résidence personnes âgées
	94%	4%	2%	-

Origine du relogement dans le parc social

Type de réservataire	Bailleur en direct	Sial	GrandLyon	Action Logement
	32%	61%	2,5%	4,5%

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

Le contexte, la réalité des publics, ses problématiques, mais aussi les dispositifs, évoluent régulièrement. L'année 2015 a été marquée par la mise en œuvre de la loi ALUR ainsi que la naissance, en tant que collectivité territoriale, de la Métropole lyonnaise.

Par ailleurs, nos pratiques s'enrichissent de nos débats et partages d'expériences, en équipe, mais également avec nos partenaires.

Afin de toujours mieux adapter nos réponses aux besoins des ménages et à la réalité du contexte, nos activités d'accueil et d'accompagnement des personnes, cœur de métier de l'AVDL, ont donc connu en 2015 plusieurs modifications :

- Création d'un **poste de coordination de l'action sociale** avec pour mission principale l'encadrement technique de l'équipe sociale (conseils techniques et pédagogiques, analyse et adaptation des interventions en fonction des besoins et problématiques) ;
- Initiation d'un **cycle de rencontres partenariales** ;
- Tenue d'un **séminaire interne sur le thème du renforcement de la place des usagers** ;
- Mise en place de deux groupes de travail qui ont abouti à la réalisation d'une grille d'auto évaluation des besoins des ménages en vue de définir un projet logement cohérent ainsi qu'à l'élaboration d'une visite collective de quartier.

Par ailleurs, nos activités d'accueil et d'accompagnement ont été en 2015 caractérisées par :

- une **pénurie de logements de petites typologies**, qui a eu pour effet **l'allongement des délais d'attente, y compris pour les ménages reconnus prioritaires au titre du DALO** ;
- le renforcement, dans le public accueilli et accompagné, de la part des **ménages en provenance d'un pays membre de l'Union européenne** ;
- des **situations budgétaires régulièrement fragilisées par des ruptures de ressources** liées à des dysfonctionnements administratifs ;
- une **augmentation du nombre de ménages accompagnés au moment de l'accès au logement** ;
- un **renforcement de notre partenariat avec la CAF** pour ce qui concerne la lutte contre l'habitat indigne et la prévention des expulsions locatives.

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

1.1.1 L'accueil et l'information

L'absence de logement, le risque d'expulsion, la mauvaise qualité de l'habitation constituent des freins importants à l'épanouissement des individus, à la vie de famille ainsi qu'à l'insertion professionnelle et sociale.

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 le processus d'accompagnement des ménages en difficulté de logement.** Elles concernent les ménages « vulnérables », aux ressources modestes, ayant des difficultés d'accès et de maintien dans le logement compte tenu du contexte actuel de crise économique et du logement ou confrontés 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, à l'exception du dernier jeudi de chaque mois.

Le premier accueil collectif 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, d'information et d'échanges sur les dispositifs existants ainsi que sur les démarches à effectuer.** Il nous semble important de donner des clés de compréhension du contexte en explicitant certaines notions telles que la réservation dans le parc social 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 demande de logement, fiches droits et devoirs du locataire...) et faire le choix de revenir, ou non, en entretien individuel.

En 2015, 480 ménages - soit 30 de plus qu'en 2014 - ont participé au 1er accueil collectif.

241 personnes, soit 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.

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

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 procédure d'expulsion en cours le cas échéant, de la composition familiale et des ressources. Nous nous arrêtons sur le parcours résidentiel, les démarches entreprises, les motifs de blocage éventuels en cas de recherche de logement, les aides financières possibles en cas d'impayé de loyer, les interventions sociales existantes afin de proposer un accompagnement spécifique, adapté aux besoins. Nous pouvons être amenés à contacter les partenaires connaissant ou ayant orienté le ménage. Cet entretien peut parfois apporter les éléments de réponse attendus par le ménage ou suffisants pour débloquer la situation.

381 ménages ont été reçus dans le cadre des 4 permanences « recherche de logement » et 113 - soit 14 de moins qu'en 2014 - ont été reçus dans le cadre des 2 permanences « prévention des impayés et des expulsions ».

1.1.4. La commission diagnostic

La commission, composée de l'ensemble des membres de l'équipe sociale depuis janvier 2015, se réunit chaque lundi. Toutes les situations sont examinées. **Un diagnostic est émis et une orientation est 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, l'autonomie du ménage ainsi que l'ancienneté des démarches effectuées. En effet, sauf exception, nous ne déclenchons pas d'accompagnement social lié au logement lorsque le ménage a une ancienneté de demande de logement social inférieure à 6 mois.

1.2 L'accompagnement des ménages

L'accompagnement à la recherche, à l'accès ou au maintien dans le logement occupé est individuel. Ponctuel ou renforcé, il est adapté aux besoins du ménage. Il s'exerce dans le cadre de permanences spécifiques, en lien avec la problématique logement, ou pour les publics les plus fragiles, dans le cadre de mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement. Il vise l'autonomie et recherche la participation des ménages.

En 2014, à l'occasion d'un séminaire interne portant sur « **action collective et participation des usagers** », nous nous sommes interrogés sur de nouveaux outils qui permettraient aux ménages accompagnés d'être toujours plus acteurs de leur parcours, que ce soit au niveau du parcours interne d'accompagnement à l'AVDL ou de leur parcours résidentiel.

Par ailleurs, nous constatons que, parfois, les personnes en demande de logement ne connaissent pas ou très peu les secteurs d'habitat social et, comme le reste de la société, en ont une vision peu conforme à la réalité. Selon nous, ce décalage de perception est régulièrement un frein à l'acceptation du logement social qui leur est ou sera proposé. Courant 2015, nous avons mis en place deux groupes de travail dont l'objectif a été de réfléchir à des outils permettant **d'éclairer la stratégie des personnes et de travailler sur leurs représentations. Cette réflexion s'est concrétisée par la proposition d'une visite collective d'un quartier plutôt stigmatisé mais potentiel de relogement et d'une grille d'autodiagnostic des besoins. Ces outils, qui seront mobilisés dès le début de l'année 2016, permettront aux familles d'acquérir une connaissance objective de ces quartiers villeurbannais et de mieux se positionner en tant qu'actrices de leur parcours résidentiel.**

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 pour les ménages relevant du **Droit Au Logement Opposable (DALO)**, répond à un triple objectif : **informer les ménages, vérifier qu'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 tous les mercredis matins. Elle est animée, en alternance, par 3 travailleurs sociaux.

En 2015, la permanence a accueilli 63 personnes (soit 22 de moins qu'en 2014) dans le cadre de 166 entretiens individuels. Si le nombre de ménages reçus a diminué, certaines situations complexes ont nécessité un suivi renforcé. Une vingtaine de ménages a ainsi été reçue entre 4 et 8 fois sur 49 permanences effectives.

90% des ménages ont été orientés vers la permanence DALO par la commission diagnostic interne ou suite à un accueil individuel ou collectif (atelier de recherche de logement ou groupe mutation de l'AVDL). Nous essayons en effet de recevoir les ménages en premier accueil en amont de l'orientation vers la permanence DALO afin d'effectuer un diagnostic complet de leur situation. Ces étapes préalables à la saisine sont importantes car elle permettent de qualifier les difficultés du ménage quant à sa situation de mal logement, de clarifier sa situation sociale, de définir sa problématique essentielle, de cerner ses besoins et ses attentes puis de transposer cette situation dans une catégorie juridique.

Seuls 10% des ménages se sont présentés à la permanence sur invitation d'un partenaire. Nous constatons que les travailleurs sociaux saisissent également la commission de médiation avec les ménages qu'ils accompagnent. Certains nous appellent avant saisine, afin de vérifier la pertinence de cette perspective.

En cas de saisine, nous nous mettons à disposition et proposons un suivi du recours ; nous invitons chaque ménage à nous tenir informés de l'évolution de sa situation. Ceci à deux fins :

- Etre en capacité d'actualiser la demande si le secrétariat nous sollicite lors du passage en commission de médiation ;
- Etre attentif au non dépassement du délai légal pour l'examen de la demande en commission, de 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 au logement : en 2015, cinq ménages, soit deux fois plus qu'en 2014, ont bénéficié de ce type d'accompagnement au moment de la proposition de logement qui a suivi.

Parmi les 63 personnes reçues, 53 soit 84%, ont saisi la commission de médiation.

Nous avons accompagné 31 nouvelles saisines en vue de l'obtention d'un logement, ce qui représente 58% de l'ensemble des recours, et 22 en vue d'un hébergement, soit 42% des recours, proportion en très forte augmentation.

a/Recours logement

La permanence DALO reste un « levier » pertinent pour l'accès au logement, dès lors que le ménage entre dans les catégories prioritaires concernées par ce recours et s'il accepte le principe d'un relogement sur l'ensemble de l'agglomération. **2015 a cependant été marquée par une forte demande de petits logements (studio à T2) et un dépassement fréquent du délai légal de relogement avant proposition.** Nous avons dans ce cas systématiquement interpellé le SIAL et rassuré le ménage sur la prise en compte du caractère prioritaire de sa demande. Nous l'avons également informé de son droit à saisir le tribunal administratif.

Comme en 2014, le motif principal du recours est l'hébergement chez des tiers, qui, conjugué à l'absence de logement (ménages se déclarant SDF ou en logement temporaire depuis plus de 18 mois) représente 67% des recours. 10% des recours sont fondés sur les motifs conjugués de surpeuplement et d'indécence et 10 %

ont concerné des ménages en procédure d'expulsion avec résiliation de bail. Un seul ménage a saisi la commission de médiation pour délai anormalement long ; un autre pour ce même motif, conjugué à du surpeuplement.

Logement Résultats du recours	2105		2014		2013		2012	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Reconnaissance du caractère urgent et prioritaire	21	68	26	45	25	52	11	46
Sans suite	0		1	2	3	6	2	8
Rejet	3	9,5	7	12	6	12	1	4
Non connu	3	9,5	10	17	7	15	10	42
En cours	4	13	14	24	7	15		

Nous avons eu connaissance de 24 décisions sur les 31 nouvelles saisines effectuées en 2015 ; **un peu plus de 77% des ménages sont restés en lien avec l'AVDL dans le cadre de la permanence DALO**. 3 ménages, qui avaient saisi la commission de médiation en 2014 ont été reconnus prioritaires au cours de l'année 2015. 4 recours sont toujours en cours en fin d'exercice.

68% des recours ont été reconnus prioritaires. Ce taux est de 87% s'il est rapporté au nombre de recours terminés dont l'issue nous est connue. Ce taux de reconnaissance est à mettre en comparaison avec celui global de la commission de médiation du Rhône : un peu moins de 42% en 2014.

19 ménages, sur 21 reconnus prioritaires, soit 90%, ont obtenu une proposition de logement sur Lyon (6), Villeurbanne (6), Vénissieux (3), Vaulx en velin (2), Saint Fons (1), la Tour de Salvagny (1). Un ménage a bénéficié d'une proposition de logement en ALT, son recours logement ayant été requalifié en hébergement pour précarité des ressources conjuguée à interruption momentanée du titre de séjour. **Tous ont accepté la proposition qui leur a été faite.** 12, soit 63% des propositions émanaient du SIAL, 7 de collecteurs action logement.

Parmi les 3 rejets, 2 ménages avaient constitué leur recours seuls, l'un était locataire du parc social et avait refusé une proposition de son bailleur, l'autre occupait un logement adapté. Le troisième ménage ayant trouvé une solution d'hébergement en résidence sociale ne relevait plus d'une reconnaissance prioritaire.

b/Recours hébergement

Le motif principal de recours est l'absence de solution d'hébergement : 10 ménages sur 22, soit plus de 45%, déclarent en effet être sans domicile fixe, dormir dans leur voiture ou dans la rue. Les ménages hébergés craignent une rupture de l'hébergement dont ils bénéficient lors de leur venue.

Parmi eux : 7 personnes seules avec enfants (de 1 à 4), 6 couples avec enfants (de 1 à 4), 3 couples sans enfants et 7 personnes isolées. 13 ménages soit 60% d'entre eux ne relèvent pas d'un accueil en foyer de transition ou résidence sociale, ce qui complique la prise en compte de la demande et allonge le délai d'obtention d'une proposition adaptée.

Hébergement Résultats du recours	2015		2014		2013		2012	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Reconnaissance du caractère urgent et prioritaire	8	36,5	4	19	10	55	11	42
Sans suite	1	4,5	0		2	11	3	11
Rejet	4	18	2	10	3	17	4	15
Non connu	1	4,5	7	33	3	17	8	31
En cours	8	36,5	8	38				

Contrairement aux années précédentes, les ménages sont globalement restés en lien avec l'AVDL tout au long de la procédure.

8 ménages, 36%, ont été reconnus prioritaires ; l'un d'entre eux avait vu sa demande rejetée dans un premier temps puis prise en compte, suite à un recours gracieux de la décision de la commission. **4 ménages, 18%, ont obtenu une proposition d'hébergement.** 2 ménages ont été orientés vers un avocat en vue de la saisine du tribunal administratif, n'ayant pas bénéficié de proposition dans le cadre du délai légal. 2 ménages ne nous ont pas fait part des suites données au caractère prioritaire de leur recours.

Force est de constater que la saturation des dispositifs d'hébergement ne permet pas de répondre aux besoins d'hébergement priorités par la commission de médiation. Cette difficulté à proposer un hébergement pour des ménages dont la situation a été reconnue urgente et prioritaire, interroge évidemment sur la capacité du dispositif d'hébergement à proposer plus largement des solutions dans le cadre du droit commun.

2 rejets ont été motivés par le fait que les ménages n'ont pas apporté la preuve d'évènements indépendants de leur volonté pouvant expliquer leur situation. Nous avons accompagné la rédaction de recours gracieux dont nous n'avons pas, à ce jour, le retour.

Un recours n'était pas pertinent, la commission ayant été saisie en vue d'obtenir un hébergement alors que le ménage était locataire en procédure d'expulsion. Un recours en vue d'obtenir un logement a alors été formulé et nous sommes dans l'attente de la décision.

Un dernier rejet a été motivé par des incohérences à propos de la composition familiale.

Un recours a été jugé sans suite car le ménage avait trouvé une solution d'hébergement en foyer ADOMA avant passage en commission.

Monsieur J : quand la situation familiale et sociale évolue plus vite que la mise en œuvre des orientations vers les dispositifs d'hébergement

La situation de la famille J. illustre la mobilisation d'une famille arrivée en France depuis peu, et ce sur tous les fronts (administratif, emploi, scolarisation, recherche de solution d'hébergement/logement).

De nationalité italienne, Monsieur J. , 53 ans, **arrive en France en février 2014**. Son objectif est de trouver un emploi puis de faire venir sa conjointe (d'origine tunisienne et ayant une carte de séjour italienne) et leur 3 enfants (deux filles de 14 et 6 ans et un garçon de 8 ans).

À son arrivée, il est hébergé chez sa sœur à Villeurbanne, qui occupe un T5 avec son conjoint et leurs 3 enfants. **L'hébergement ne tenant pas, Monsieur J. se retrouve le plus souvent hébergé chez des connaissances et parfois contraint de dormir dans une voiture.**

Monsieur, qui parle et comprend bien le français, nous sollicite en septembre 2014, sur les conseils des services municipaux. **Compte tenu de sa situation qui relève de l'hébergement, nous l'orientons vers les dispositifs de droit commun** (MVS, résidences sociales, 115) afin qu'il les sollicite.

En octobre 2014, nous revoyons Monsieur J., qui a bien réalisé les démarches indiquées mais n'a eu aucune proposition d'hébergement. Aussi, après l'avoir informé sur la procédure et ses enjeux, **nous l'aidons dans une première saisine de la commission de médiation DALO pour un hébergement** (son recours est enregistré le 16/10/14).

Parallèlement, Monsieur J. dépose une **demande de logement social** en novembre 2014 et **trouve un emploi en CDD** (de novembre 2014 à mars 2015).

Ayant informé Monsieur J., que nous restions à sa disposition en lien avec le suivi de la procédure DALO, **il nous communique la décision de la Commission de médiation** : un rejet, qu'il ne comprend pas. En effet, par une décision du 25 novembre 2014, la Commission rejette son recours, « *considérant que le requérant n'a pas déposé de demandes d'hébergement dans un délai raisonnable préalablement au recours devant la commission de médiation (...) [et] par ailleurs qu'il ressort de l'instruction du recours des incohérences entre la situation que le requérant déclare dans celui-ci et celle qu'il indique dans sa démarche auprès de la MVS concernant la composition familiale* ». **Il se trouve en effet, que dans le diagnostic MVS figuraient sa conjointe et leurs trois enfants. Toutefois, il était bien précisé qu'ils n'étaient pour l'instant pas présents sur le territoire.** Monsieur J, toujours perplexe devant cette décision, se résout toutefois à se rendre à la MVS, sur nos conseils, afin que sa demande d'hébergement soit bien enregistrée pour lui seul (janvier 2015). **En février, une proposition d'orientation vers une résidence sociale lui est faite par la MVS.**

Mais, entre-temps, la famille de Monsieur J. est arrivée sur le territoire, ce qui a priori n'était pas prévu avant l'été 2015. Monsieur J. comprend, à regret, que la taille des logements proposés en résidences sociales est incompatible avec la typologie familiale et se heurte donc au refus de leur candidature de la part de la résidence sociale vers laquelle il avait été orienté par la MVS. En outre, sur le dernier diagnostic MVS, Monsieur J. était bien inscrit seul. Ainsi, Monsieur J., qui ne souhaite pas être mis à l'abri seul en laissant les membres de sa famille à la rue, et sa famille se retrouvent dispersés chez des tiers à l'échelle de l'agglomération. **Rapidement, les enfants sont toutefois scolarisés. C'est dans ce contexte, qu'en mars 2015, Monsieur J. retourne à la MVS pour l'établissement d'un 3^e diagnostic (en mars), sur nos conseils, afin d'actualiser la situation (demande d'hébergement pour l'ensemble de la famille).**

Début avril, nous soutenons Monsieur J. dans **une nouvelle saisine de la commission de médiation DALO en vue d'un hébergement pour l'ensemble des membres de la famille.**

Parallèlement, **Mme obtient un titre de séjour d'un an, en sa qualité de membre de famille d'un citoyen de l'UE.** L'emploi en CDD de Monsieur J. prend fin en mars. **Fin avril, l'ensemble des droits de la famille est ouvert (RSA et Prestations Familiales).** En outre, la famille s'est rapprochée de la MDR.

En mai 2015, la famille est reconnue prioritaire par la Commission, qui préconise un logement de transition, devant être proposé avant le 26 août 2015. Nous sommes régulièrement en lien avec la DDCS, et ce d'autant plus lorsque les délais légaux de relogement sont forclos. Celle-ci se dit dans l'incapacité de trouver un « produit » disponible pour une famille de 5 personnes, ce que Monsieur J. a des difficultés à comprendre. Aussi, la possibilité de saisir le tribunal administratif a pu être évoquée mais, Monsieur J, ne tenait pas à s'engager dans une nouvelle démarche.

Ce n'est que fin novembre 2015 (soit trois mois après le délai légal de relogement), que la famille est positionnée sur un logement en diffus (LASHO), avec mise en place d'un accompagnement.

L'issue n'est pas entièrement satisfaisante car elle ne respecte pas la décision de la commission de médiation et le droit pour cette famille de se la voir appliquer. Néanmoins cette proposition est à comprendre comme une solution intermédiaire, au sujet de laquelle nous avons échangé avec la DDCS, qui souhaitait en amont, recueillir notre point de vue. En effet, cette proposition permettait, à court terme, à la famille d'être mise à l'abri et de pallier à l'impossibilité de trouver un logement de transition pour 5 personnes bien que les délais légaux soient largement dépassés. A moyen terme, elle permettra à la famille d'accéder à un logement autonome par le biais des accords collectifs, sachant que la famille a une demande de logement social active depuis un an, qu'elle nous a montré à voir une certaine autonomie (dans les démarches à réaliser, mobilisation de Monsieur J. par rapport à l'emploi, etc.), indépendamment des conditions d'accès au parc social désormais réunies (régularité du séjour, ressources ; Monsieur J. a commencé une formation de pizzaiolo, qui devrait déboucher sur un emploi en CDI, etc.) : autant d'éléments que nous avons pu communiquer à la DDCS. Enfin, l'accompagnement prévu aura l'intérêt de soutenir la famille dans son inscription sur le territoire, une famille que les conditions d'existence précaires de ces derniers mois ont toutefois pu fragiliser.

Indépendamment des échanges téléphoniques avec Monsieur J., nous l'avons reçu seul et parfois avec son épouse, 9 fois dans le cadre de nos permanences.

Cette situation illustre l'intérêt, dans le cadre d'un recours DALO, d'être en lien avec une famille mobilisée, désireuse de comprendre une procédure dont les arcanes peuvent sembler complexes et n'hésitant pas à nous interpeller à ce propos. Elle éclaire également le fait que des enjeux non maîtrisés (ici, allées et venues auprès de la MVS, projet familial modifié à plusieurs reprises), peuvent créer de la confusion.

Un diagnostic partagé (famille/DDCS/AVDL) a pu être posé et porter à la fois sur le contexte contraint (impossibilité de trouver un hébergement pour 5 personnes), sur les freins et surtout les ressources d'une famille, qui relèverait rapidement d'un accès au logement autonome.

Enfin, même si la préconisation initiale de la commission de médiation n'a pu être mise en œuvre dans les délais légaux, les liens avec la Commission et la DDCS (posture de médiation) ont permis de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties en présence.

L'Atelier Recherche Logement

L'Atelier Recherche Logement (ARL) est un lieu d'accueil hebdomadaire (tous les mardis de 16h00 à 18h00) animé par deux salariées (un permanent et un en alternance un mardi sur deux). Les personnes y sont orientées par la commission diagnostic et sont invitées à participer à l'atelier à raison d'une fois par mois.

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

- **La première catégorie est constituée de personnes relativement autonomes** (financièrement et/ou administrativement) qui ne parviennent pas à trouver de logement par leurs propres moyens. Ces ménages nous sollicitent pour des soutiens ponctuels : courriers de relance ou mails auprès des bailleurs, interpellation du SIAL,, positionnement sur des dispositifs spécifiques (CLOA et CDPV), relances téléphoniques, réactualisation des demandes, explications et conseils sur le contexte logement...

Considérés comme trop autonomes pour être accompagnés dans le cadre d'une mesure d'ASLL, ces ménages ont néanmoins beaucoup de mal à trouver des solutions de relogement en direct avec les bailleurs privés ou sociaux.

- **La deuxième catégorie regroupe des personnes qui expriment un souhait de localisation de leur logement très restreint, peu compatible avec d'une part l'urgence à reloger et d'autre part la réalité de la localisation de l'offre dans le parc social.** Nous proposons donc à ce public un travail autour du projet logement qui consiste, entre autre, à déconstruire les préjugés qu'ils peuvent avoir sur certains quartiers. Pour se faire, nous les invitons à aller sur place afin qu'ils se rendent compte par eux-mêmes de « l'ambiance » et de l'environnement du quartier.

La majeure partie du public de l'atelier est constitué de salariés ou de personnes proches de l'emploi qui, bien qu'insérés professionnellement, n'accèdent plus au parc privé compte tenu des montants de loyers. Ce phénomène n'est pas nouveau mais s'accroît d'années en années. De ce fait, ces ménages se tournent naturellement vers le logement social et sollicitent notre soutien.

En 2015, nous avons accompagné 77 ménages (dont 43 nouveaux) contre 51 l'année dernière ce qui représente une augmentation de fréquentation de 33%.

En 2015, le nombre de relogés est passé à 25 ménages contre 17 en 2014. Cette hausse des relogés nous laisse penser que les candidatures des salariés bénéficient d'une attention particulière de la part des bailleurs sociaux, qui plus est lorsque l'AVDL les soutient dans leurs démarches.

Sur les 25 ménages relogés, 13 sont salariés, 3 bénéficient du pôle emploi, 2 de l'AAH et 7 perçoivent le RSA.

Cette année, la durée moyenne de relogement des usagers de l'ARL est sensiblement la même que l'année dernière, soit 4 mois et demi. 12 ménages sur 25 ont été relogés dans un délai inférieur ou égal à 3 mois. Le ménage qui a le plus attendu son relogement a dû patienter 14 mois.

Concernant les secteurs de relogement, 17 ménages ont été relogés à Villeurbanne dont 9 en centre-ville (Gratte-ciel, République, Cusset...). 4 autres familles ont obtenu un appartement à Lyon 8ème, 3 à St-Priest (centre-ville) et 1 à Lyon 9^{ème}. Nous constatons que ces personnes justifiant de ressources salariées se voient plus facilement proposer un logement central et/ou peuvent avoir une recherche plus sectorisée, sans que cela leur soit reproché par les bailleurs ou les réservataires.

Parmi les 25 relogés, 12 (soit 50 %) ont été logés par le S.I.A.L, 10 par Est Métropole Habitat, 1 ménage par Grand Lyon Habitat et 1 ménage a pu être relogé via Action logement. En revanche, un seul ménage s'est dirigé vers le parc privé et a obtenu une solution de relogement par ses propres moyens. **Les liens réguliers et partenariaux avec EMH et le SIAL ont permis de débloquent des situations le plus souvent à caractère prioritaire.**

Depuis le début de l'année 2016, les modalités d'intervention du S.I.A.L ont été modifiées et les catégories de public éligibles aux priorités du SIAL restreintes. Les services sociaux ne peuvent en effet plus, comme précédemment, interpeller en direct (par mail ou par téléphone) le S.I.A.L avant que le ménage n'ait préalablement été « labellisé » par un service interne, en charge de valider la candidature. Ce nouveau fonctionnement augmente notre temps de travail dédié à l'administratif, de nombreuses familles reçues dans le cadre de l'atelier relevant du public prioritaire de l'Etat (surpeuplement, hébergement...) et nécessitant donc l'instruction d'une demande de labellisation. A ce jour, nous sommes dans l'attente des premiers retours.

La permanence mutation

La permanence Mutation est un lieu d'accueil hebdomadaire (tous les lundis de 14h00 à 16h00), animé par deux salariés (un permanent et un en alternance un lundi sur 2). Elle est à destination des personnes locataires du parc social en demande de mutation auprès de leur bailleur. Elles sont orientées vers cette permanence par la Commission Diagnostic.

Cette permanence, qui se tient depuis septembre 2014, a remplacé le Groupe Mutation, qui fonctionnait sous la forme d'une réunion collective hebdomadaire.

Les critères d'orientation sont proches de ceux appliqués dans le cadre des autres accompagnements à la recherche :

- Motif de la demande de mutation : surpeuplement, taux d'effort trop important, indécence, santé, environnement. Pour certains de ces motifs (indécence, santé, environnement), la réalisation de démarches préalables est demandée (constat d'indécence, certificat médical, dépôt de plainte...);
- Ancienneté de la demande de mutation entre 6 et 12 mois, suivant le motif ;
- Absence de proposition de logement adaptée faite au demandeur ;
- Un souhait de localisation du futur logement, qui ne soit pas trop restreint ;

L'objet de la permanence est d'accompagner les demandeurs de mutation dans la définition de leur projet et, au moment de la proposition, dans la prise de décision.

Les demandes de mutation sont des demandes particulières à plusieurs titres. En effet, les personnes concernées, en particulier les personnes âgées, ont plus souvent que lors d'un premier accès des souhaits précis en termes de localisation. Souvent, elles disposent déjà de tous leurs repères sur un secteur précis auquel elles sont fortement attachées. La définition du projet logement doit donc tenir compte de cette donnée et impliquer un travail « sur-mesure » et de proximité, particulièrement lorsque plusieurs problématiques sont intriquées : contraintes en termes de localisation, de proximité du réseau familial (soutenant); nécessité d'un logement accessible (problématique santé)... Il y a également lieu de confronter les personnes à une certaine réalité liée à leur propre situation, mais aussi au contexte actuel. L'individualisation de l'accueil dans le cadre de nos permanences permet ce travail.

Le travail autour des secteurs de relogement constitue un axe de travail majeur, comportant un volet pédagogique important : présentation et connaissance des quartiers, travail autour des représentations... En effet, beaucoup de personnes sans connaître réellement certains quartiers les écartent d'office. Le travail sur les secteurs de localisation nous paraît dès lors indispensable afin de les amener à déconstruire ces représentations.

Enfin, le soutien des demandeurs de mutation s'inscrit dans le cadre **d'un travail partenarial étroit** avec les bailleurs, afin de porter à leur connaissance des situations problématiques et ainsi de les débloquer (relogement adapté).

A noter que jusqu'en 2016, et bien que les demandeurs de mutation ne soient pas pris en compte a priori par le SIAL, nous nous permettons de l'interpeller sur des situations, qui bien que relevant du parc social, relevait d'au moins un critère de priorité du SIAL (2 relogements directs par le SIAL en 2015). Ces modalités d'intervention seront-elles encore possibles, compte tenu de la mise en place, à partir de janvier 2016, d'un nouveau fonctionnement qui restreint les critères de saisine du SIAL et nécessite de passer par une phase de « labellisation » avant tout échange avec les fonctionnaires en charge du relogement ? Compte tenu de la situation de certaines familles, nous avons commencé à porter à la connaissance du SIAL via la fiche d'inscription, certaines situations, qui selon nous peuvent tout-à-fait relever du public priorisé par l'Etat. A ce jour, nous sommes dans l'attente des premiers retours.

Au cours de l'année 2015, 53 personnes ont été soutenues dans le cadre de la permanence mutation. Celles-ci ont été reçues 1 à 10 fois au cours de l'année, à raison d'une fois par mois. Cela représente 152 entretiens individuels sur l'année. A noter qu'un cinquième des ménages, est en demande de mutation pour plusieurs motifs (santé, taux d'effort, surpeuplement, etc.).

Parmi les 53 ménages soutenus, 39 (soit 74 %) sont concernés par le surpeuplement, lequel constitue, comme depuis plusieurs années, la raison principale des demandes de mutation.

64 % des ménages en demande de mutation pour surpeuplement recherchent un grand logement, de types 4, 5 et plus.

8 ménages (soit 15%) rencontrent des **problèmes de santé** qui ne leur permettent plus de monter les escaliers et recherchent un logement adapté ou accessible.

Pour 4 ménages, les dépenses de logement représentent une charge particulièrement lourde par rapport à leur revenu et ils recherchent de ce fait **un logement adapté à leurs ressources** (chauffage ou non compris, leur taux d'effort représente de 33 à 55 %). Parmi ces 4 ménages, 2 occupent des logements devenus trop grands (T4) pour eux (sous-peuplement) et recherchent des T2 ou T3.

Concernant les **profils des ménages**, la majorité a entre 30 et 59 ans (89%), 5 ménages, soit 10%, ont plus de 60 ans, un ménage a moins de 26 ans. Les familles (couples avec enfants) sont les plus représentées (53 %) ; viennent ensuite, les familles monoparentales (34%), les personnes seules (9%) et les couples sans enfants (4%). 36% des ménages concernés ont des ressources liées au travail. Les autres ménages bénéficient des minima sociaux (34% : RSA, AAH) ou disposent de revenus de remplacement (retraite, IJ, Pôle emploi) 30%.

Les demandeurs de 2015 qui ont fréquenté la permanence mutation sont logés par les bailleurs les plus importants du territoire : Alliade Habitat (36%) ; EMH (34%) ; OPAC 69 (8%). Les autres sont locataires de la SCIC Habitat(8%) ou de Bâtigère, Semcoda, SVU et HMF.

Au cours de l'année 2015, 19 propositions de logement ont été faites (35%) et 13 relogements (24%) ont eu lieu : 6 par le bailleur en direct, deux par un autre bailleur, 2 par le SIAL, 3 à l'issue d'une saisine de la commission de médiation (au motif du délai anormalement long et surpeuplement). Les 6 ménages (11%), qui ont obtenu une proposition de logement mais l'ont refusé, ont invoqué le secteur de relogement et/ou la configuration du logement (cuisine américaine, absence de placards dans les chambres, etc.).

Afin de répondre aux besoins et d'améliorer nos modalités d'accompagnement, nous avons mené une réflexion collective (la définition d'un projet de logement concerne l'ensemble du public accueilli par l'AVDL) autour de la prise en compte des usagers comme acteurs. Celle-ci a abouti à **la création de deux outils, visant à aider les familles à réfléchir/affiner davantage leur projet logement (mise en adéquation de leur envies/besoins avec la réalité, etc.), en les impliquant davantage dans la définition de leur projet logement :**

- **Un questionnaire** a été élaboré en groupe de travail avec pour objectif d'aider les ménages à affiner leur projet, en cohérence avec le contexte du logement social local, des critères d'attributions.

Cet outil permet d'identifier les priorités des familles dans leur recherche de logement et de travailler sur les différents critères (trouver un compromis entre ce qui est le plus important et ce qui peut être écarté).

- **Un atelier collectif en deux temps** : le 1^{er} pour échanger sur les stratégies à adopter dans le cadre d'une recherche de logement, le 2nd, sous la forme d'une visite de quartier (visite de quartier, d'un appartement, témoignage d'habitants, échange avec bailleur associé au projet).

Dès septembre 2015, nous avons mis en œuvre le 1^{er} outil (distribution des questionnaires) et nous avons constaté son intérêt. Il permet d'approfondir le projet de chaque famille, mais aussi d'aborder des éléments jusque-là jamais évoqués, mais dont il faudra toutefois tenir compte dans la définition du projet.

Ces deux outils s'inscrivent dans des modalités d'intervention particulières (relations de proximité, à l'extérieur de l'AVDL), qui peuvent contribuer à renforcer le lien de confiance et le regard que nous portons les uns envers les autres....

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

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

7.1.1 Objectifs

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

7.1.2 Contenu

Sauf exception, pour chacun des accompagnements en lien avec l'indécence du logement, nous avons **visité les logements concernés, 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 2015:

53 dossiers ont été ouverts en 2015, ce qui représente une petite baisse d'activité (58 ménages suivis en 2014) mais reste très au-delà des données antérieures à 2014.

Pour cette mission, le **cadre principal d'accompagnement** se répartit comme suit :

	2015	2014	2013	2012
Expulsion	14%	28%	37 %	41 %
Litiges	63 %	48%	29 %	18%
Recherche	24 %	24%	34 %	41 %

Depuis deux exercices, la proportion des ménages dont le cadre d'accompagnement est uniquement lié à un litige est en augmentation et est devenu majoritaire avec près de 63 % des dossiers : plus 45 % en 4 ans.

Toutefois l'autonomie de cette mission vis-à-vis des autres activités de l'association est à relativiser fortement.

En effet, même si elle est moins en lien avec les missions historiques que sont la recherche de logement et la prévention des impayés et des expulsions, il ressort que **40 % des dossiers accompagnés au titre du litige s'inscrivent dans une action collective, co-animée avec la mission Soutien aux mobilisations collectives d'habitants intervenant auprès de groupes de locataires.**

L'orientation initiale se fait essentiellement par le bouche à oreille (38%), en interne (30%) ou par le biais des services sociaux (25 %).

80 % des accompagnements motivés par une problématique d'indécence ont un suivi en lien avec la Direction de la Santé Publique¹ ; 8 logements font l'objet d'une procédure d'insalubrité.

Motifs de l'accompagnement	2015	2014	2013	2012
Indécence	62 %	58 %	56 %	72 %
Charges	10 %	13 %	9 %	1,50 %
Obligations du propriétaire	15 %	6 %	3 %	4 %
Obligations du locataire	12%	22 %	28 %	0
Divers	1 %	1 %	4 %	22,50 %

Le motif principal d'accompagnement est toujours le logement non décent avec quelques situations récurrentes (adresses ou bailleurs connus).

Sauf exception, l'indécence se caractérise fréquemment de la même manière : chauffage inadapté (généralement des convecteurs électriques basiques – peu onéreux à l'installation pour le propriétaire mais avec un coût d'utilisation exorbitant pour le locataire et la collectivité lorsqu'elle intervient pour aider le locataire à régler ses factures), système de ventilation non conforme (soit il y a trop d'entrée d'air, soit il n'y en a pas du tout), humidité sur les murs (les fameux ponts thermiques²) et bien évidemment apparition et prolifération de moisissures.

Parfois la suroccupation du logement, faute de relogement dans un logement adapté à la typologie, peut accentuer le phénomène.

Le second motif est celui lié au non-respect des obligations soit du propriétaire (réparations à faire, mise aux normes) soit du locataire (jouissance paisible et entretien du logement, règlement du loyer...).

Pour ¼ des dossiers nous avons deux motifs conjugués ou plus : bien souvent nous retrouvons l'indécence en tandem avec le non-respect d'obligations, du bailleur ou du locataire, parfois avec un litige sur les charges locatives. Nous avons une augmentation de 14% de la proportion de dossiers concernant le parc social (45% en 2015) mais qui est à rattacher à la part des actions collectives.

Comme nous l'indiquions dans notre rapport d'activité précédent, l'action collective permet généralement d'engager un dialogue constructif avec les bailleurs, même si au départ nous devons faire face à une situation tendue

¹ DSP – Service d'hygiène de la mairie de Villeurbanne

² Un pont thermique est une partie de l'enveloppe d'un bâtiment où la résistance thermique est affaiblie et offre à la chaleur un moyen de passage plus facile. Les ponts thermiques peuvent représenter 40% des fuites de chaleur du bâtiment et créer des points de condensation propices aux moisissures en cas de ventilation insuffisante.

tant du côté de bailleur que de celui des locataires. L'intérêt est également une cohérence dans la recherche de solutions.

Dans environ 40 % des dossiers, le logement est géré directement par un propriétaire privé. Se présentent alors tous les cas de figures : propriétaire obtus ou, à l'inverse, ouvert au dialogue, faisant preuve de mauvaise foi ou compréhensif...

Pour la quasi-totalité des dossiers, le régime juridique du bail relève des dispositions de la loi du 6 juillet 1989.

Taille du logement occupé	2015	2014	2013	2012
T1	32 %	33 %	26 %	29 %
T2	16 %	23 %	42 %	40 %
T3 et plus	52%	44 %	32 %	31 %

Cet item est intéressant à examiner pour les dossiers ayant une problématique d'indécence.

Nous notons que les logements impactés sont majoritairement de types 3 ou supérieur : en 2015, pour la première fois, cette catégorie devient la principale et a progressé de 20% en deux exercices.

Parallèlement, nous constatons que la composition familiale est inchangée : 66 % des dossiers concernent des familles dont 1/4 de familles monoparentales.

En conséquence, pour la majorité des dossiers, la problématique d'indécence concerne des logements qui sont à priori adaptés à la composition familiale, situés dans le parc social et repérés dans le cadre des actions collectives³.

A contrario, nous étions les années antérieures confrontés à un phénomène de sur occupation de logements privés, qui au-delà des travaux nécessitait un déménagement des occupants. A leur départ il était alors difficile voire impossible de connaître la suite donnée par le bailleur pour solutionner la problématique d'indécence. Bien souvent le problème se soldait par un coup de peinture pour camoufler les moisissures et une remise en location en période estivale, lorsqu'il n'y a pas d'humidité.

Au 31 décembre 2015, 40 accompagnements étaient clos (75 %) : pour 32 (82 %) l'accompagnement a débouché sur une issue positive. Les 8 autres ménages n'ont pas souhaité poursuivre l'accompagnement ou ont quitté les lieux.

Sur les dossiers collectifs ouverts en 2014 ou 2015, deux sont encore en cours⁴.

Ces suivis ont demandé beaucoup d'énergie, largement compensée par les résultats positifs obtenus, impactant un grand nombre de logements.

c/ 2015 : une poursuite des actions de soutien à des groupes de locataires et le suivi de la mise en œuvre de la loi ALUR

2015 se caractérise essentiellement par une poursuite du travail engagé dans le cadre de nos actions de soutien à des groupes de locataires mais également par la mise en œuvre de la loi ALUR avec ses revirements, ses nouveautés, ses interrogations et ses avancées.

Du collectif actif et réactif.

Dans notre rapport d'activité précédent, nous avons mis en lumière nos actions de soutien à des groupes de locataires. Nous avons explicité notre mode opératoire, la nécessité, suivant les situations de doubler les actions collectives avec des accompagnements individualisés⁵.

Nous avons six actions en cours, fruits d'une articulation renforcée entre la mission litige et la mission « mobilisation des habitants ».

En 2015, nous avons obtenu les premiers résultats qui sont positifs :

- **Prise en charge par le bailleur des embellissements** qui avait été dégradés suite à l'arrêt de la VMC lors d'une réhabilitation de la résidence (Résidence de 300 logements)⁶ ;
- **6 logements du parc privé ont été interdits à l'habitation dans le cadre d'arrêtés d'insalubrité irrémédiable ;**

³ Voir après.

⁴ Résultats développés ci-après.

⁵ Voir AVDL-Rapport d'activité 2014, page 15 « c) 2014 : du collectif ! »

⁶ Voir AVDL, Rapport d'activité 2014, page 13 « Une chaîne d'interlocuteurs qui ne facilite ni le dialogue, ni la résolution des désordres ».

- **Un jugement favorable rendu pour des locataires qui ont obtenu des dommages et intérêts** (immeuble propriété d'un collecteur 1% dont la gestion est assurée par un administrateur de biens).

Par ailleurs, deux actions, encore en cours, sont sur une bonne voie de résolution :

- **Une procédure judiciaire à l'initiative de locataires d'un propriétaire privé qui concerne l'indécence des logements**, des régularisations de charges contestables et une gestion très fantaisiste du propriétaire.
- Sur une résidence de 200 logements; **le bailleur social concerné s'est engagé à remplacer au cours de l'année 2016, l'ensemble des fenêtres, pour un budget d'environ 100 000€.**

Au cours de l'année se sont ajoutées deux nouvelles situations :

- La première concerne une résidence HLM qui devait faire l'objet d'une réhabilitation, suite à son acquisition par un bailleur social. **La mobilisation collective de locataires a permis le versement par le bailleur d'une indemnité forfaitaire pour compenser le paiement par les locataires de consommations anormalement élevées d'électricité, du fait de chaudières individuelles défectueuses. Par ailleurs, les locataires ont été associés à la réhabilitation.** Pour l'un des locataires dont le logement était très dégradé et dans lequel vivait un enfant avec de sérieux problèmes de santé, le bailleur a recherché une solution rapide de relogement. Il a fait une proposition sur une résidence située en centre-ville que la famille a refusée, n'étant pas prête à déménager. **Aujourd'hui la réhabilitation est presque achevée et les locataires sont heureux des travaux qui ont été réalisés.**

- La seconde concerne une résidence récente du parc social où certains de ces locataires nous avaient sollicités. Ils se plaignaient des dysfonctionnements répétés du chauffage collectif depuis de nombreux hivers et des charges locatives qui avaient augmenté de façon importante depuis la livraison de l'immeuble. Au premier trimestre 2015, pendant la période de chauffe, nous avons visité plusieurs logements, rédigé des constats et interpellé le bailleur. Parallèlement la DSP a été sollicitée. **Le bailleur a ensuite visité les logements, fait procéder aux réglages des chaudières, ce qui a permis de régler une partie du problème.** Il s'agira désormais d'attendre la prochaine saison de chauffe pour vérifier que cette intervention permet bien un fonctionnement normal du chauffage, avec un coût normal pour le locataire.

Loi ALUR : entre complexité et efficacité

Votee et publiée au premier trimestre 2014, la loi pour l'Accès au Logement et Urbanisme Renové a été mise en œuvre concrètement en 2015, sans pour autant atteindre sa vitesse de croisière. Cette loi dense (elle est composée de 177 articles) nécessitait, pour être mise en œuvre concrètement, la parution de nombreux décrets d'application. Certains ont été publiés tout au long de l'année 2015 mais d'autres sont toujours en attente. Par ailleurs, certaines dispositions emblématiques de la loi ont depuis été remises en cause comme ce fût le cas pour la Garantie Universelle des Loyers (GUL), remplacée par une nouvelle garantie dénommée VISALE (VISA pour le Logement et l'Emploi).

L'un des points de la loi ayant posé le plus de difficulté en termes d'application a concerné le délai de préavis pour un congé donné par le locataire. En effet, ce délai variait en fonction de la situation de la personne et de la date de signature du bail. De trois mois, ce délai était ramené à un mois pour les personnes bénéficiaires de l'Allocation Adulte Handicapé et ayant signé leur bail après la date d'entrée en vigueur de la loi, soit le 24 mars 2015. **C'est ainsi qu'à situation économique et sociale équivalente nous avons eu des personnes dont le délai de préavis était de 3 mois alors que pour d'autres il n'était plus que d'un mois.** Cette différence ne simplifiait pas les réponses à apporter et, de fait, créait une inégalité entre les locataires suivant la date de signature de leur bail.

Au cours de l'été 2015, la loi MACRON⁷, a remis de la cohérence en réduisant le délai de préavis à un mois, pour tout locataire de logement situé en zone tendue – ce qui est le cas de l'agglomération lyonnaise - et quelle que soit la date de signature du bail.

Nous avons ainsi été, tout au long de l'année 2015, juridiquement en « veille » sur ce point, tout en nous informant de manière approfondie sur son application afin d'être sûrs que les réponses apportées aux ménages étaient toujours d'actualité.

Toutefois, la loi Alur met à disposition un outil qui se révèle être efficace en matière de lutte contre l'indécence. En effet, auparavant, si la CAF était informée de la non décence d'un logement, elle ne maintenait le versement au propriétaire de l'Aide au Logement (AL) qu'à la condition que le locataire engage une

⁷ La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques

démarche auprès de son bailleur afin qu'il mette le logement en conformité. Lorsque cette démarche n'était pas entreprise ou échouait, **la CAF ne versait plus l'AL directement au propriétaire mais uniquement au locataire, qui restait redevable de l'intégralité du loyer.** Comme nous l'avons déjà évoqué par le passé, **l'efficacité incitative de cette mesure était nulle puisque le bailleur, tout en louant un logement indécemment, continuait à percevoir l'ensemble du loyer.** Par ailleurs, au départ du locataire, la CAF perdait la trace du logement indécemment car le signalement d'indécence était rattaché au dossier de l'allocataire et non à celui du bailleur. **Dans son article 85, la loi ALUR a modifié la procédure : si l'indécence est avérée, le versement de l'allocation de logement est suspendu pendant un délai maximal de 18 mois. Le rappel est effectué et versé au propriétaire dès lors que ce dernier a réalisé les travaux nécessaires pour rendre le logement décent et après une visite de contrôle de la CAF ou d'un opérateur mandaté par la caisse.**

Pendant la période de suspension de l'AL, le locataire ne règle que la part de loyer résiduel, sans que le bailleur ne puisse lui reprocher cet impayé et s'en prévaloir pour l'expulser.

Au-delà des 18 mois, et en l'absence de travaux, l'allocation logement n'est plus due par la CAF.

Dans ce cas, le locataire doit assigner son bailleur au tribunal afin d'obtenir du juge une suspension ou une réduction de loyer car, à la forclusion du délai, le locataire devra de nouveau s'acquitter de la totalité du loyer sans possibilité d'aide au logement.

Néanmoins, ce nouveau levier pour résorber le logement indécemment n'est efficace que dans certaines situations précises. D'une part, il ne s'applique pas au parc social. D'autre part, pour que ce moyen de contrainte soit efficace, la part de l'aide au logement dans le loyer doit être significative, ce qui exclut donc tous ceux qui, au vu de leurs revenus, n'y sont pas éligibles ou faiblement.

En 2015, nous avons fait valoir cette nouvelle règle dans deux dossiers litigieux où les négociations avec le bailleur étaient dans l'impasse. Cela nous a amené à définir avec la DSP un mode d'intervention spécifique et nous devrions faire de même avec la CAF en 2016.

Pour l'un des dossiers, alors que l'aide au logement était équivalente au montant du loyer mensuel (soit 530 €), nous n'avons pas eu de réaction du bailleur. Il faut toutefois signaler que le propriétaire était incarcéré après avoir agressé plusieurs de ses locataires.

Pour l'autre dossier, l'activation de ce dispositif a permis de régler le problème alors que les rapports entre la locataire et le bailleur étaient très conflictuels.

L'article 85 de la loi Alur : un levier efficace pour contraindre les propriétaires de logement indécemment

Mme D est une jeune femme, originaire d'Avignon. Au cours de l'été 2014, avec ses 4 enfants, elle emménage dans l'urgence dans un logement de type 4 du parc privé. Très rapidement, elle se rend compte que le logement est en très mauvais état et elle négocie la gratuité d'un mois de loyer... ce qui s'avère très insuffisant au regard de l'importance des travaux d'embellissement à réaliser. De nouveaux désordres et dysfonctionnements apparaissent. Par ailleurs, le propriétaire aurait encaissé deux fois le dépôt de garantie. Elle le soupçonne également de rentrer dans le logement pendant son absence et de lui avoir dérobé de l'argent ce qui l'amène à déposer plainte. Nous rencontrons Mme D. au mois d'avril 2015. Elle nous explique sa situation et nous constatons que le dialogue avec son bailleur est rompu, ce dernier refusant de réaliser des travaux et tentant de tout mettre en œuvre afin que sa locataire parte rapidement du logement.

Au mois de mai, nous nous rendons sur place et constatons, qu'en effet, le logement est dans un très mauvais état d'usage et de réparation. Les embellissements, ternes et très sales, semblent n'avoir pas été refaits depuis 30 ans. Plus grave, l'installation électrique n'est pas aux normes ; les fenêtres, d'origine et en bois, sont vétustes et laissent des passages d'air très importants; l'étanchéité des éléments constitutifs de la salle d'eau n'est plus assurée en raison de leur vétusté ; le chauffage, bien que collectif, dysfonctionne car les radiateurs n'ont pas été entretenus.

Nous adressons un courrier au bailleur et signalons le logement à la DSP qui confirme l'indécence. Nous tentons une négociation avec le bailleur qui sur la base d'un décompte locatif très inexact initie une procédure d'expulsion. Nous comprenons très rapidement qu'en l'absence de contraintes, le propriétaire ne réalisera aucuns travaux. C'est ainsi que nous constituons un dossier⁸ que nous adressons à la CAF. Le dossier étant probant, la CAF suspend sans préavis le versement de l'aide au logement, ce qui autorise la locataire à ne régler que sa part résiduelle, soit 177 € / mois au lieu de 750 €. La réaction est immédiate. Le bailleur se rapproche de la DSP pour connaître le détail et la nature des travaux qu'il doit réaliser pour mettre en conformité le logement. Parallèlement, la locataire, qui avait engagé une recherche de logement obtient une proposition et déménage en fin d'année 2015. A son

⁸ Dossier constitué de nos différents courriers, d'un constat photographique, de courriers de la locataire, d'une copie du bail, et de la plainte.

départ le bailleur a engagé les travaux. Après une contre visite de la DSP qui a validé la décence du logement, le bailleur a pu remettre en location son logement.

Il ressort que le propriétaire avait acquis récemment ce logement à bon prix suite au décès de l'ancien propriétaire et n'avait pas envisagé de travaux, espérant que la locataire referait à ses frais les embellissements, tandis qu'une partie du loyer couvrirait les annuités du crédit.

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

La recherche de logement

L'Accompagnement social lié au logement (ASLL)

Pour aller à l'essentiel...

- 124 ménages accompagnés
- 58 relogés
- 82% des ménages dont l'accompagnement s'est arrêté en 2015 ont été relogés dans un logement adapté en taille et en coût
- Une augmentation du nombre de relogements par les bailleurs en direct
- Une révision du règlement intérieur du Fonds de Solidarité Logement (FSL) en cours

a/Objectifs et contenu

L'année 2015 a été marquée par la **création de la Métropole**, collectivité territoriale qui, en plus des politiques d'habitat, a désormais la responsabilité des politiques sociales et donc du Fonds Solidarité Logement (FSL). Dès l'été, un processus de concertation des partenaires a été lancé en vue de **réviser le règlement intérieur du FSL** dont l'ASLL, au même titre que l'accès ou le maintien, en est un volet. Cette démarche avait pour objectifs de renforcer la cohérence des actions, d'élargir les possibilités d'intervention à des besoins non couverts et d'inscrire le FSL comme outil d'action du Plan Départemental d'Actions pour le Logement des Personnes Défavorisées. Avec d'autres associations membres du CLR, nous avons participé aux différents groupes de travail proposés sur le second trimestre 2015. Ce processus de concertation se poursuivra en 2016 et devrait aboutir à la mise en œuvre d'un nouveau Règlement Intérieur du FSL courant 2016.

Au-delà de la révision du FSL, le passage sous la responsabilité de la Métropole des Maisons Du Rhône (MDR) a peu changé, pour l'instant, nos modalités de fonctionnement avec elles.

Les publics repérés comme les plus fragiles sont en effet accompagnés dans le cadre de mesures individuelles d'Accompagnement Social Lié au Logement, validées par la métropole. 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 définis 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, nécessité d'un ascenseur, de commerces ou moyen de transport à proximité...)
- Mise à plat du budget
- 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 2015, nous avons accompagné 124 ménages, soit une vingtaine de moins qu'en 2014(-14%). **71 de ces ménages ont démarré cet accompagnement en 2015.** Pour les 53 autres, l'accompagnement avait déjà commencé en 2014.

18 de ces ménages, soit 15 % de l'ensemble, ont été accompagnés suite à un diagnostic, validé en ITTL^[1], émanant d'un travailleur social de Vaulx en velin (11), Villeurbanne (6) ou Décines (1).

^[1] Instance Technique Territorialisée Logement

b/ Profil type du public accompagné :

Comme en 2014, 70% des ménages accompagnés ont été orientés par un partenaire dont les Maisons Du Rhône (49%) et la mairie de Villeurbanne (10%). 30% nous ont sollicité sur conseil d'un proche. Quelques ménages ont découvert l'existence de l'AVDL par leur bailleur. En 2015, 3 ménages, relogés avec notre soutien quelques années auparavant, ont été de nouveau accompagnés.

43% des ménages accompagnés sont de nationalité française, 38% de nationalité hors union européenne, 15% sont des couples dont l'un est français et l'autre de nationalité hors union européenne, 4% sont des ressortissants européens. Ces données sont stables par rapport à 2014.

85% des ménages accompagnés ont entre 30 et 59 ans, 8% plus de 60 ans. La part des jeunes de moins de 30 ans est passée de 10 à 7%, conséquence d'une orientation plus systématique de ce public vers AILLOJ.

Sans surprise, **près des trois quart des ménages accompagnés sont des familles.** La part des familles monoparentales reste stable à 37%, celle des familles comptant 4 à 8 enfants augmente très faiblement pour dépasser 10%. 20% des ménages sont isolés et 5% sont des couples sans enfant.

Comme en 2014, près de 60% des ménages perçoivent des minima sociaux dont 43% du RSA, 14% de l'AAH ou d'une pension d'invalidité, et 2% des seules prestations familiales. La faiblesse et la précarité des ressources restent des freins à l'accès au logement et à la capacité des ménages à se maintenir durablement. Nous travaillons systématiquement le budget et sommes régulièrement conduits à solliciter des aides financières afin d'aider les ménages à honorer leurs factures d'énergie notamment ou à préparer leur accès au nouveau logement (prise en charge du dépôt de garantie, acquisition de mobilier de première nécessité...). Les problématiques de surendettement sont également fréquentes.

Pour les 40% de ménages accompagnés et qui ne relèvent pas du RSA, 24% travaillent, 9 % bénéficient d'allocation chômage et 7% d'une pension de retraite.

47% des ménages occupent un logement du parc privé, 39% sont privés de logement, 14 % sont locataires du parc social. Nous notons une augmentation de la part des ménages hébergés (27%) et en foyer ou logement transitoire (11%).

Un peu moins de la moitié des ménages accompagnés sont locataires d'un logement inadapté à leurs besoins : 27% se déclarent en surpeuplement, 10% estiment que leur logement est indécent ou insalubre, 5% règlent un loyer inadapté à leurs ressources, 5% présentent une problématique santé incompatible avec leurs conditions actuelles de logement.

c/ Relogements :

En 2015, nous avons accompagné 124 ménages en recherche de logement. **58 ménages, soit 47%, ont été relogés dans l'année.** 9 ménages, qui avaient été relogés l'année précédente, étaient toujours suivis en 2015, au titre de l'accès. Pour 42 ménages, 34%, l'accompagnement à la recherche se poursuivra en 2016.

La durée moyenne d'accompagnement avant relogement est de 7,5 mois.

82 % des ménages, dont l'accompagnement au titre de la recherche a pris fin en 2015 étaient relogés dans un logement adapté en taille et en coût.

Nous avons dû interrompre l'accompagnement de 15 ménages :

-6 pour non renouvellement de la mesure par l'Instance Technique Territorialisée de la métropole, en général sur préconisation de notre part, voire en accord avec le ménage pour absence de mobilisation lors de la première mesure, hospitalisation, fragilité financière ne permettant pas l'accès et le maintien dans un logement, prise en charge de l'accompagnement par un autre partenaire ;

-5 pour refus de logement adapté ;

-1 ménage ne remplissait plus les conditions administratives d'entrée dans le parc social ;

-1 ménage n'a pas adhéré à l'accompagnement proposé ;

-1 ménage a été orienté vers un autre partenaire ;

-1 ménage a quitté le département en cours de mesure ;

Situation à la fin de l'année 2015 (%) :

	2015	2014	2013	2012
Accompagnements terminés au 31/12	66	70	67	60
Accompagnements toujours en cours au 31/12	34	30	33	40
Total	100	100	100	100

Concernant les ménages dont l'accompagnement au titre de la recherche s'est arrêté en 2015 (%) :

	2015	2014	2013	2012
Relogés dans l'année	71	69	69	69
Relogés l'année précédente mais accompagnés dans le cadre de l'accès l'année suivante	11	12	12	13
Arrêt d'accompagnement	18	19	19	18
Total	100	100	100	100

La durée moyenne d'accompagnement (avant et après relogement) est de 9,5 mois.

97% des ménages ont été relogés dans le parc social, 1 ménage a été relogé dans un logement du parc privé et 1 ménage en logement temporaire.

Un tiers a accédé à un logement d'Est Métropole Habitat, 18% sont entrés chez Alliade, 16% chez Grand Lyon Habitat, 13% à l'OPAC du Rhône, les 20% restants se répartissant entre 7 autres bailleurs.

La part des relogements obtenus par l'intermédiaire du SIAL reste stable à 61%. Le SIAL, partenaire privilégié est cependant moins qu'auparavant en capacité de répondre à nos sollicitations, devant assumer le relogement des ménages relevant des priorités qui s'imposent à lui : ménages reconnus prioritaires DALO, repérés par les commissions prioritaires des Instances Locales de l'Habitat ou concernés par l'accord collectif départemental. La fin de l'année 2015 sera marquée par la sortie du SIAL du fichier commun départemental de la demande de logement social et l'utilisation d'un nouvel outil développé par le ministère du logement et de l'égalité des territoires qui sera, à terme, déployé sur l'ensemble du territoire. Les ménages non suivis dans le cadre des dispositifs cités plus haut devront se rapprocher d'un travailleur social qui, après avoir vérifié qu'ils pourraient relever du contingent préfectoral, adresseront une fiche de signalement afin de solliciter la labellisation de la demande. Cette procédure pose à nouveau la question des ménages non accompagnés par un travailleur social.

Le choix de renforcer le partenariat en direction des bailleurs sociaux s'avère pertinent au regard de la part grandissante du nombre d'accès directs. Alors qu'elle représentait 20% de l'ensemble en 2014 et que nous notions déjà une nette augmentation, elle est encore en hausse et dépasse 30% en 2015. Il arrive régulièrement que les bailleurs nous sollicitent, à la recherche de candidats potentiels, à rapprocher d'offres de logement.

Commune de relogement (%)	2015	2014	2013	2012
Villeurbanne	58	66	68	61,5
Lyon	21	21	19	23
Vaulx en Velin	3	6	6	6
Rillieux la Pape	1	0	0	1,5
Autres	17	7	7	8
Total	100	100	100	100

Si près de 80% des ménages restent relogés sur Villeurbanne et Lyon, on observe cependant que la part des propositions villeurbannaises baisse régulièrement. Contrairement à 2014, les ménages relogés sur Villeurbanne l'ont été pour 40% au nord du territoire, 34% au centre-ville et 27 % au sud.

A l'inverse, 17 % des ménages sont relogés sur 14 communes du Grand Lyon, de Saint Priest à Vaugneray. Nous sommes attentifs à inviter les personnes accompagnées à travailler leurs souhaits en matière de localisation afin de les élargir et d'augmenter leurs chances de se voir proposer un logement dans des délais raisonnables.

d/Profil des ménages relogés

Le profil des ménages relogés est sensiblement le même, en terme de proportion, que celui des ménages accompagnés pour ce qui concerne l'âge, la composition familiale et la nature des ressources. **Il diffère à propos du statut d'occupation et du motif ayant déterminé la recherche de logement.** En effet, 45% des ménages relogés étaient privés de logement alors qu'ils représentent 39% des ménages accompagnés, 43% des ménages relogés étaient locataires d'un logement inadapté du parc privé alors qu'ils représentent 47% des ménages accompagnés.

L'accompagnement social, vecteur de reprise de confiance et de remobilisation

L'ASLL requiert l'adhésion du ménage et s'inscrit dans un contrat passé entre l'intéressé et l'accompagnateur. Cette démarche suppose une relation suivie et confiante qui ne va pas toujours de soi, notamment lorsque le ménage n'est pas à l'origine de la demande d'accompagnement. Il y a lieu d'instaurer un climat propice à l'accueil du ménage et de sa problématique avant de s'engager sur des objectifs à atteindre. Leur réalisation génère souvent une reprise de confiance. L'évaluation permet au ménage de mesurer son cheminement ainsi que sa capacité à reprendre sa situation en main. Lorsque celle-ci s'améliore, de nouvelles perspectives peuvent alors s'ouvrir. La résolution des problématiques de départ n'est pas sans effet sur la mobilisation du ménage dans d'autres domaines de sa vie et notamment celui de l'insertion professionnelle

Monsieur V., 45 ans, est célibataire et bénéficiaire du RSA. Il occupe un type 1 du parc privé, indécrot, et devenu inadapté à ses ressources. Il a contracté une dette de loyer pour laquelle un secours du Fonds de Solidarité Logement a été accordé, assorti d'une mesure d'ASLL, afin d'être soutenu dans sa recherche d'un logement dans le parc social. Si M. aspire en effet à déménager, il semble peu motivé par l'idée de s'engager dans un accompagnement. Il sera d'ailleurs très peu loquace sur sa situation lors du premier entretien et n'adhérera pas immédiatement à la proposition de mettre à plat son budget. Cette démarche lui permettra cependant de s'exprimer sur ses difficultés financières et d'évoquer son impayé de loyer ainsi que ses dettes d'énergies. La proposition de se concentrer sur le règlement de ses charges courantes, de mener un travail de médiation auprès de ses créanciers et d'instruire des demandes d'aides le soulagera et entrainera son adhésion à l'accompagnement. Ces difficultés dépassées, au bout d'une première mesure de 6 mois, M. V. s'engagera plus volontiers dans la réflexion permettant de définir son projet logement. Parallèlement, nous évoquerons régulièrement ses démarches de recherche d'emploi, accompagnées par un référent de pôle emploi. M. signera un contrat de travail en décembre 2015 et recevra une proposition de type 1, idéalement situé par rapport à ses besoins en terme de localisation, début janvier 2016.

M., soutenu dans la gestion de son quotidien, reprendra peu à peu confiance en lui et en ses capacités à se mobiliser. Il s'engagera, au fil de l'accompagnement, dans une dynamique favorable à une évolution positive de sa situation. L'accompagnement aura duré une année, durant laquelle M. V. trouvera, entre autre avec notre soutien, des solutions aux différentes problématiques qui lui paraissaient insurmontables en début d'accompagnement.

e/Principaux dispositifs spécifiques et instance de recours utilisés

Notre accompagnement à la recherche s'inscrit dans une démarche partenariale en direction des acteurs, ainsi que dans le cadre des instances dédiées que sont la Commission des Demandes Prioritaires de Villeurbanne (CDPV) et la Commission Locale d'Orientation des Attributions (CLOA), en cas de livraison de logements neufs.

La CDPV s'est réunie à 4 reprises en 2015. Sous la responsabilité de la ville et animée par un prestataire, son objectif est de traiter des demandes de logement complexes ou qui tardent à trouver une solution dans un parcours de droit commun. La commission établit une liste de 40 ménages à reloger en priorité sur tous quartiers de la commune voire plus largement. Le SIAL et les bailleurs présents s'engagent à consulter cette liste en cas de dédites.

En 2015, nous avons été conviés à **1 CLOA**, qui a concerné une opération d'acquisition en Vente En Futur état d'Achèvement de 10 logements, au sein d'une résidence en comptant 48. 7 logements dont 1 PLAI et 6 PLUS, 1T1, 2T2 et 4T3 ont fait l'objet d'une définition partenariale des candidatures à soumettre au bailleur.

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 ...

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
- Demander des devis d'assurance habitation
- 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 ; mettre en place les prélèvements mensuels le cas échéant.
- 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.

En 2015 nous avons constaté une augmentation du nombre de ménages accompagnés dans le cadre de l'accès (28 ménages sur 251, soit 11% ont été accompagnés dans ce cadre). **Leur nombre augmentant régulièrement, nous avons souhaité analyser ces données de manière plus fine. Nous pourrions procéder à une analyse comparée dès le prochain rapport d'activité⁹.**

22 ménages sur 28, soit 78 %, ont été orientés par les services de la Métropole. 43% des ménages accompagnés au titre de l'accès résident sur la commune de Villeurbanne, 11% proviennent de Vaulx en velin, Lyon, Décines et Meyzieu, 7% de Chassieu et 4 % de Bron et Rillieux.

La moyenne d'âge des ménages accompagnés se situe, dans 71% des cas, entre 30 et 59 ans ; 4 ménages ont entre 26 et 29 ans.

12 ménages, 43%, sont de nationalité hors européenne, membre de l'union européenne ou en couple mixte. Il s'agit de primo arrivants accédant à un premier logement en France.

43% des ménages sont des familles monoparentales composées de un à trois enfants, 32% de personnes isolées, 25% de couples avec un à trois enfants.

42% sont bénéficiaires du RSA.

Nous repérons 3 principales catégories de ménages accompagnés dans le cadre de leur accès au logement :

-**Des ménages précédemment en impayé de loyer** et procédure d'expulsion, parfois reconnus prioritaires par la commission de médiation DALO, qui a préconisé une mesure d'ASLL.

- **Des primo arrivants, en situation d'hébergement chez des parents ou des proches.** L'accompagnement à l'accès est principalement motivé par la non maîtrise de la langue française, l'absence de repères et les difficultés renforcées par la méconnaissance des rouages administratifs et démarches à effectuer. Nous notons également que dans certains cas, la participation financière réclamée par l'hébergeant est disproportionnée et grève un budget déjà fragile. L'hébergement peut en effet représenter un coût difficilement supportable par l'hébergé, l'empêchant de faire des économies permettant de se projeter dans le logement futur.

-**Des jeunes accédant à un premier logement autonome, sans activité professionnelle et en difficulté pour faire face aux frais liés à l'accès** (dépôt de garantie, ouverture de compteurs de fluide, acquisition du mobilier de première nécessité, location d'un camion pour le déménagement...).

L'absence d'économie peut en effet rapidement générer une dette locative dès l'entrée dans les lieux. Certains ménages n'ont pas connaissance de l'ensemble des charges liées au logement et peuvent se trouver en difficulté dès l'entrée dans les lieux. Nous insistons sur la nécessité de travailler le budget afin d'anticiper et de maîtriser les

⁹ Jusqu'à cette année, ces mesures étaient comptabilisées avec les mesures maintien.

dépenses à venir. Un travail sur les économies d'énergie est également proposé. Un kit « économies d'énergies » (composé d'ampoules basse consommation, sablier, thermomètre, économiseur d'eau, multiprise,) est remis gracieusement dès l'installation, par un technicien spécialisé en maîtrise des énergies qui a pour mission de les conseiller dans l'utilisation des fluides, afin d'éviter de grosses facturations.

Déménager n'est pas chose facile. Les ménages doivent non seulement gérer le bouleversement de leur vie quotidienne mais effectuer un grand nombre de démarches sur un laps de temps limité : ouverture des compteurs, mise en place des tarifs sociaux pour la fourniture de gaz et d'électricité le cas échéant, changement d'adresse, inscription dans le nouvel établissement scolaire, repérage des administrations...

Parmi les ménages accompagnés en 2015 dans le cadre de l'accès au logement, on constate que :

13 ménages, soit 46 % ont accédé ou se sont maintenus avec succès dans le logement pour lequel l'accompagnement a été mis en œuvre.

10 ménages, soit 36 %, sont toujours suivis en 2016.

5 ménages, 18%, n'ont pas adhéré à l'ASLL, qui a parfois été prescrit trop tard, ces derniers ayant déjà signé leur bail et entrepris les démarches nécessaires à leur installation sans toutefois en mesurer tous les enjeux (choix du fournisseur d'énergie ou mise en place du prélèvement automatique des loyers avant ouverture du droit à l'aide au logement par exemple).

L'accompagnement de familles de la résidence Vert Buisson

Depuis 2013, 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.

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 leur consommation.

<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

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 mauvaises surprises 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.

Trois accompagnements ont été effectués en 2015.

Kits et conseils en « économie 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).

Depuis novembre 2014, un partenariat renforcé avec le CCAS de Villeurbanne a été mis en place autour de cette mission : il met à disposition de l'AVDL, pour 3 ans, un emploi d'avenir dédié à la Maîtrise Des Energies (MDE) et en échange nous mettons à sa disposition notre expertise et la possibilité de bénéficier de Visites A Domicile (VAD) et d'installation du kit pour son public.

L'année 2015 a donc été marquée par la mise en œuvre opérationnelle de ce partenariat. La personne en emploi d'avenir a bénéficié de temps de formation lui permettant de monter en compétence dans le domaine de la sensibilisation à la MDE et de l'intervention auprès de public en situation de précarité. Bénéficiant à la fois du suivi d'un travailleur social du CCAS et du directeur de l'AVDL, elle a pu rapidement intervenir auprès des familles qui lui étaient signalées, soit par le CCAS, soit par l'AVDL.

En 2015, 64 kits ont été remis et 59 ménages ont pu bénéficier d'une sensibilisation aux économies d'énergies ou d'un diagnostic-conseil. Parmi ces ménages, 5 avaient été signalés par le CCAS.

Le kit distribué 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 ;
- **Une plaquette d'information** 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 et le CCAS 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)...

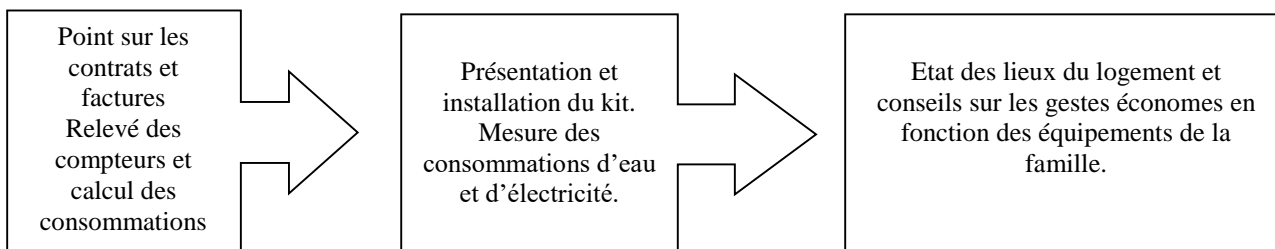
Pour mémoire, les ménages concernés par cette action viennent d'être relogés dans un logement adapté en taille et en coût, dans le parc public. Même si ce dernier peut parfois être de mauvaise qualité thermique (parc hlm ancien), il ne s'agit donc pas de proposer une intervention de sensibilisation auprès 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 le conseiller 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 le conseiller.

➤ **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 :



➤ **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 leur logement.**

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) le sont également.

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.**

Ces accompagnements s'exercent auprès des **personnes reconnues prioritaires DALO par la Commission de Médiation et pour lesquelles une mesure d'accompagnement a été préconisée** par France Horizon¹⁰. Dans le Rhône, cette mission a été confiée depuis 2013 au Collectif Logement Rhône (CLR).

En 2015, 29 ménages ont été accompagnés par notre association dans ce cadre. Sur ces 29 accompagnements, 10 ont débuté en 2015, les 19 autres étant des mesures commencées en 2013 ou 2014 et se poursuivant en 2015.

Sur les 29 accompagnements effectifs en 2015, 14 ont pris fin au cours de l'année, les objectifs ayant été atteints, 4 accompagnements n'ont pas pu être menés à leur terme (mise en échec de l'accompagnement) et 11 accompagnements se poursuivent en 2016.

Les 4 mesures n'ayant pas pu être menées à leur terme ont concerné :

- Un ménage (une femme seule hébergée), qui a refusé le logement au motif d'une localisation non souhaitée ;
- Un ménage (une femme seule hébergée), qui s'est rétractée la veille de la signature de bail. Cette personne présentait des fragilités psychologiques et s'est retrouvée en détresse, inquiète devant les enjeux sous tendus par cette signature ;
- Une famille monoparentale (4 enfants dont 3 majeurs), qui est entrée dans le logement en bail glissant, mais qui n'a pas souhaité s'y maintenir, en raison de troubles de voisinage générés par une voisine de palier et reconnus par le bailleur. Mme a quitté le logement et a trouvé un autre logement dans le privé, alors qu'avec le bailleur, qui avait pris en compte la situation, nous travaillions à une mutation en sa faveur ;
- Une femme seule concernée par une procédure d'expulsion, qui est entrée en bail glissant dans le logement, mais ne s'y est pas installée (localisation et typologie non souhaitées) sans pour autant donner sa dédite. Une dette de loyer s'est constituée et une procédure contentieuse pour impayés et abandon du logement a été engagée à son encontre. Il est à noter que, contrairement aux trois autres personnes, Mme ne reconnaissait pas ses difficultés et était réticente à s'inscrire dans une relation d'accompagnement.

a/Objectif et contenu de l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) :

L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) est une mesure d'accompagnement individuel, établie pour une période déterminée, auprès de personnes dont le problème de maintien ou d'accès dans le logement provient de difficultés financières, d'insertion sociale ou d'un cumul de difficultés identifiées. L'objectif de cet accompagnement personnalisé et contractualisé est de permettre à la personne d'accéder à un logement et/ou à bien y vivre durablement dans le respect de ses droits et devoirs de locataire ou de sous locataire ; la visée étant l'autonomie de la personne dans la prise en charge de son logement et la sortie du dispositif vers le droit commun.

Concrètement, **différents types d'accompagnement peuvent être réalisés**, en fonction des besoins du ménage :

- **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 à même de prendre une décision en toute connaissance du contexte de logement actuel à la proposition de logement qui leur sera faite ; **13 ménages ont été accompagnés dans ce cadre et pour 6 d'entre eux l'accompagnement s'est poursuivi dans le cadre d'un ALR.**

- **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 ...) : **une personne a été uniquement accompagnée dans ce cadre.**

¹⁰ Anciennement dénommée *Comité d'Entraide aux Français Rapatriés*

- **L'Accompagnement Dans le Logement (ADL)** : pour les ménages ayant été relogés mais pour lesquels, au regard du parcours résidentiel antérieur, un accompagnement à titre préventif est mis en place afin, non seulement, de traiter des difficultés (budgétaires, sociales, familiales...) existantes et antérieures au relogement, mais aussi, de soutenir le ménage dans sa gestion administrative, technique et financière afin de prévenir les difficultés éventuelles à venir et ainsi d'intervenir le plus tôt possible. Il s'agit bien de renforcer l'autonomie du ménage dans la gestion de son logement, sous tous ses aspects. **15 personnes ont été accompagnées dans ce cadre. Parmi ces 15 ménages, 13 ont été également concernés par une mesure de GLA : en effet, un ménage a refusé le logement, l'autre est entré dans le logement mais ne s'y est pas maintenu.**

- **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 ; l'objectif étant la prévention des difficultés de l'occupant et la sécurisation de la relation bailleur/locataire.

b/ Profils des ménages concernés :

Sur les 29 ménages accompagnés dans le cadre du FNAVDL, 27 ont entre 30 et 59 ans et 2 ont plus de 60 ans. Les ménages concernés sont majoritairement des personnes seules (16/29, soit 55%) : 12 hommes (75%) et 4 femmes (25%). Les autres ménages accompagnés sont des couples avec enfants (7/29 : 24%) et des familles monoparentales (6/29, soit 21%).

Nous constatons cette année que **les personnes** percevant un salaire (5/29 : 17%) ou un revenu de remplacement (ARE, IJ : 9/29 : 31%), c'est-à-dire **ayant été dans l'emploi, représentent la majorité des ménages accompagnés** (14/29, soit 48%). Toutefois, il s'agit le plus souvent de revenus du travail précaires (intérim, smic, etc.). Les ménages bénéficiaires de minima sociaux (RSA, AAH), tout en étant bien représentés (13/29, soit 45%), le sont moins qu'en 2014 (64%). Enfin, notons que deux ménages n'avaient aucune ressource au commencement de l'accompagnement.

Enfin, **la majorité des ménages accompagnés (19/29 : 65%) est concernée par une procédure d'expulsion pour impayés de loyer** ; procédure qui a motivé la saisine DALO et leur reconnaissance prioritaire. **L'absence de logement autonome** (hébergement chez des tiers, à la rue, etc.) constitue l'autre motif principal de saisine (9/29 : 31%). Nous remarquons que sur les 9 ménages dépourvus de logement autonome, 5 ont une trentaine d'années et sont des primo-accédants (sont à la recherche de leur premier logement). Un ménage, en situation de handicap, était concerné par un logement non décent.

c/ Une difficulté de relogement sur les petites typologies et certains logements proposés qui sont indisponibles pendant plusieurs mois

Sur les 29 ménages accompagnés, et au regard de la composition familiale, 15 (51%) ont été relogés dans un logement de type studio, T1, T2 ; 8 (27%) dans un T4 ; 5 (17%) dans un T3 ; un ménage dans un T5.

Comme en 2014, certaines propositions de logement aux ménages reconnus prioritaires sont faites par le SIAL ou le collecteur postérieurement au délai de 6 mois prévu par la loi DALO : **13/29 ménages (44%) ont été concernés par une proposition faite après les 6 mois de délai légal de relogement. Parmi ces ménages, 10/13, soit 77%, étaient concernés par le besoin d'un petit logement (studio, T1, T2), actuellement rares**

Par ailleurs, nous avons dû, cette année encore, composer le positionnement de ménages sur des logements, signalés vacants par le bailleur, mais en réalité indisponibles, car en travaux. En 2014, 2 ménages avaient été concernés. **En 2015, ce sont 4 nouveaux ménages qui ont été positionnés sur des logements non disponibles (reprise par huissier, travaux, diagnostic amiante, etc.).** L'entrée dans les lieux est ainsi reportée, voire parfois compromise, au point de devoir trouver une autre solution de relogement. Sur les 4 ménages concernés en 2015, 2 ont eu une nouvelle proposition ; 1 a préféré attendre la fin des travaux et pour le 4^e, les délais de relogement rallongés du fait de la remise en état du logement nécessaire, ont été mis à profit pour procéder à l'ouverture des droits qui conditionnait l'accès du ménage au parc social. Dans tous les cas, la relation de confiance établie avec le ménage dans le cadre de l'accompagnement a permis de maintenir la mobilisation des personnes concernées qui risquaient, au regard des délais de relogement qui s'allongeaient, de se décourager et de rompre tout lien. C'est aussi, dans le cadre d'un travail partenarial étroit avec le bailleur et le SIAL que les solutions de relogement ont pu aboutir (nouvelles propositions, réalisation de travaux, etc.).

Enfin, notons que **sur les 29 ménages accompagnés, 25 se sont dits satisfaits du relogement proposé, en termes de typologie, localisation, état du logement, etc.**

Deux raisons connexes peuvent être invoquées pour expliquer ce taux de satisfaction :

- La préparation à la proposition dans le cadre d'un travail pédagogique et éducatif (éclairage sur les enjeux d'une saisine DALO, qui suppose d'accepter d'être relogé à l'échelle de l'agglomération ; travail sur les secteurs ; travail sur les représentations liées à ce relogement, relogement à considérer comme une réelle opportunité à saisir.....) ;

- La prise en compte, a minima, par le SIAL ou le collecteur, des spécificités du public (souhaits, problématiques, etc.), dans le cadre d'un travail partenarial étroit (SIAL/collecteur/AVDL).

52% des relogements le sont sur Lyon (Lyon 1, 4, 5, 8, 9), 17% le sont sur Villeurbanne et 31% sur d'autres communes de l'agglomération : Bron, Vénissieux, Meyzieu, Décines et Sainte-Foy.

d/ Un travail autour du budget et/ou de la santé

Au-delà du relogement (objectif premier de l'accompagnement), le travail autour du budget constitue toujours un autre axe majeur de l'accompagnement mis en place, compte tenu des situations et des parcours des personnes. Ce travail autour du budget consiste non seulement à traiter la dette de loyer antérieure (cas des personnes concernées par une procédure d'expulsion), mais aussi à traiter d'autres dettes (énergie, impôts, crédit à la consommation, etc.). **En effet, la plupart des familles (17 ménages sur 29) que nous accompagnons sont en situation de surendettement** : 13 sont concernés par un dossier Banque de France (il s'agit parfois d'un 2^e dossier), un ménage par une liquidation judiciaire et trois autres, tout en étant en situation de surendettement n'ont pas souhaité faire cette démarche (dénier de l'ampleur de l'endettement et des difficultés et/ou espérance quant à l'amélioration future de la situation). Ce travail s'inscrit dans un travail plus global sur la gestion du budget (priorisation, anticipation des dépenses, etc.).

Enfin, dans le cadre de notre accompagnement visant l'insertion par le logement, **un accompagnement de proximité et global**, au regard des problématiques intriquées que rencontrent les personnes concernées, nous sommes parfois à même d'accompagner les personnes vers un changement de statut, **en lien avec une problématique santé prégnante** : instruction de dossier MDPH pour une reconnaissance du handicap et la mise en place d'AAH (3 personnes concernées).

e/ Le logement adapté comme vecteur d'insertion professionnelle :

La plupart des personnes que nous accompagnons ont un lien avec l'emploi, fragile mais bien réel, qui prend différentes formes : 5 personnes ont un emploi (2 en CDI) et 9 ont des revenus de remplacement : (6 ARE et 3 IJ) ;

En outre, la plupart des personnes qui n'ont pas ou plus de lien avec l'emploi se mobilise sur le plan professionnel : inscription pôle emploi, inscription agence intérim, etc. Ainsi, parmi les 13 personnes bénéficiaires du RSA, 10 sont inscrites au Pôle Emploi (ce qui n'est pas une obligation). Pour autant, elles ne semblent pas bénéficier d'un soutien particulier dans ce cadre (absence de référent pour la plupart d'entre elles par exemple). Indépendamment des freins qu'elles peuvent rencontrer (santé, absence de formation, etc.), l'absence de logement ou la difficulté à s'y maintenir ne favorise pas leur démarche.

A l'inverse, le fait d'être relogé de manière adaptée est un vecteur d'insertion par l'emploi. Ainsi, 5 personnes, une fois relogées, ont retrouvé un emploi (4 dont 3 en CDI) ou ont expérimenté le monde du travail (stage/formation, etc).

Au-delà de l'accès et du maintien dans un logement, qui peut permettre de se poser (logement comme protection, sécurité) et qui contribue aussi à renforcer l'estime que les personnes accompagnées ont d'elles-mêmes, l'accompagnement mis en œuvre en leur faveur, dans le cadre d'une relation de confiance, peut également agir comme un levier, leur permettant de prendre confiance en elles (atteinte des objectifs, regard bienveillant, etc.) et in fine de s'engager dans des démarches liées à l'emploi, avec des résultats probants...

Quand les délais de relogement sont mis à profit pour ouvrir l'ensemble des droits du ménage

Mr et Mme E sont arrivés en France de Roumanie une première fois en 1994. En 1996, ils sont ensuite partis en Espagne pendant 2 ans et ils étaient locataires d'un T3. La situation professionnelle étant difficile, ils ont décidé de revenir en France en 1998 et durant 10 ans ils ont fait des allers retours en Roumanie. En 2009, ils décident de « s'installer » durablement en France, ils alternent alors les habitats précaires compte tenu de leur situation administrative.

En octobre 2013, Mr s'établit en tant qu'autoentrepreneur ferrailleur. Ce qui lui permet d'acquérir un droit au séjour. Cependant, même si Mr déclare 500 euros/mois, il n'a pas encore assez cotisé pour bénéficier des droits auprès de la CAF (RSA activité et APL). Ses faibles ressources ne lui permettent pas non plus d'accéder à un logement social.

En avril 2014, Mr E. , accompagné par l'AVDL, dépose un recours au titre du DALO. Il obtient une reconnaissance prioritaire par la commission de médiation pour un relogement avant septembre 2014. Au regard de sa situation administrative et de son parcours, la commission de médiation préconise un accompagnement FNAVDL de type AVL puis ARL

Nous rencontrons Mr E. le 15 Janvier 2015 : Mr et sa famille, qui auparavant étaient hébergés par une paroisse, dorment désormais dans leur camion. Nous avons alerté la MVS sur la situation de cette famille, mais bénéficiant d'une reconnaissance prioritaire DALO logement, ils ne sont pas prioritaires pour un hébergement.

L'ensemble des droits de la famille n'est pas ouvert. Mr E. comprend et parle bien le français, Madame E. s'exprime moins bien. Nous réalisons l'ensemble des démarches avec Mr.

Ainsi pour bénéficier pour l'ensemble de sa famille d'un RSA¹¹ activité et d'une APL en vue de l'entrée dans un futur logement, Mr E. doit faire traduire des documents roumains et espagnols, puis effectuer le rattachement au RSI (Régime Social des Indépendants) de sa femme et de sa petite fille pour qu'elles puissent bénéficier d'une assurance maladie. Une fois le rattachement fait, Mr doit déposer une demande de CMU¹² Complémentaire, puis, déposer une demande de RSA activité. Mr ne maîtrisant pas la lecture et l'écriture de la langue française, nous l'avons accompagné dans toutes ces démarches. **Mr s'est vraiment mobilisé pour réaliser ses démarches et en a bien compris les enjeux. Il a su faire preuve de patience notamment avec la caf qui, compte tenu de son statut et de sa nationalité particulière, lui a demandé de nombreux justificatifs.**

En juin 2015, l'ensemble de la famille bénéficie du droit au séjour et elle a pu déposer une demande de RSA activité qui lui est accordé le 20 juillet 2015 : soit 6 mois après le début de notre accompagnement.

15 jours après le début de notre accompagnement Mr a eu une proposition de logement T3 à Lyon 9. Habitant dans leur camion, Madame souhaite tout naturellement emménager rapidement. Or, nous lui expliquons que l'ensemble des droits doit être ouvert avant de rentrer dans le logement. Durant ces 6 mois, madame s'impatiente à juste titre et nous devons régulièrement la rassurer, lui expliquer étapes par étapes les démarches en cours. C'est long mais c'est sur la bonne voie...

Le logement proposé fin janvier 2015 a nécessité de gros travaux. Mr et Mme ont pu visiter le logement mi-juin 2015 uniquement. La longueur des travaux a permis à Mr et Mme de ne pas perdre le bénéfice de cet appartement. L'entrée dans le logement ne pouvait être effective que si l'ensemble de la famille bénéficiait du droit au séjour et des ressources nécessaires. **Mr et Mme ont signé leur bail le 29/07/2015.** Ayant alterné les hébergements, ils étaient heureux de pouvoir enfin s'installer dans un logement. Ils l'ont rapidement meublé et investi.

Au regard du parcours de Mr et Mme, nous avons poursuivi l'accompagnement afin de sécuriser leurs accès puis leur maintien dans le logement.

Mr, qui est ferrailleur avec un statut d'autoentrepreneur, souhaite désormais changer de travail et/ou faire une formation. Au regard de la difficulté de Mr en langue française et de sa volonté d'insertion par le travail, il nous semblait pertinent que Mr puisse bénéficier d'un référent RSA socio professionnel afin d'être soutenu dans ses démarches administratives et de recherche d'emploi. Il était important qu'un relais par le droit commun soit effectué. Nous avons donc anticipé notre fin d'accompagnement et pris rendez-vous avec une assistante sociale de la MDR. Mais Mr ne peut actuellement bénéficier d'un accompagnement social par un référent RSA : il y aurait 17 dossiers en attente pour l'accompagnement des autoentrepreneurs. Pour la lecture/écriture des courriers Mr peut s'adresser à l'écrivain public et, en cas de difficultés particulières (finances, famille...), à la MDR. Pour la recherche d'emploi de Mr, nous l'avons orienté à la Maison de l'emploi et de la formation.

¹¹ Revenu de Solidarité Active

¹² Couverture Maladie Universelle

Mr et Mme E se sont inscrits dans un réel parcours d'insertion par le logement. Désormais, Mr a la volonté de s'inscrire dans un parcours d'insertion par l'emploi, même si son âge (57 ans) pourrait constituer un frein.

Les baux glissants

- Explication du dispositif

La sous-location en bail glissant est un outil d'insertion qui vise à permettre l'accès au logement à des personnes en voie d'autonomie. Pendant cette période transitoire plus ou moins longue, les ménages doivent confirmer leur capacité à « habiter » et à « vivre ensemble ». La finalité étant l'accès direct au logement et le maintien du ménage de manière durable.

Dans le cadre de ce dispositif, l'association s'engage à sous louer temporairement à un ménage un logement tout en effectuant un accompagnement social jusqu'au glissement du bail. Les documents contractuels établis lors de la mise en œuvre d'un bail glissant impliquent nécessairement une coresponsabilité des partenaires engagés : ménage, bailleur et association.

- L'accès

Il est réalisé en trois phases :

- 1) Un premier entretien bipartite (ménage, association) qui permet l'évaluation du niveau de compréhension du ménage sur l'outil bail-glissant, l'apport d'explications sur la réalisation de la mesure et le rôle de chacun.
- 2) Un deuxième temps d'accueil en présence du bailleur HLM, de l'AVDL et du ménage afin de préciser clairement les objectifs du bail glissant.
- 3) Une troisième étape pendant laquelle 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 mise en application du bail-glissant nécessite la signature de trois documents contractuels :

1. La signature d'une convention de sous-location tripartite. Elle s'effectue chez le bailleur en présence du travailleur social chargé du suivi et du ménage concerné.
2. La signature du bail, au domicile du ménage ou chez le bailleur, en présence de l'intervenant social de l'AVDL et du ménage concerné.
3. La signature d'un contrat de sous-location entre l'association et le ménage qui définit les engagements respectifs de chacune des parties et fixe les conditions de glissement du bail.

- Le suivi à l'installation

L'accompagnement à l'installation permet de favoriser l'appropriation du logement par le sous-locataire. C'est une étape importante qui requiert du temps (mise en place de l'APL, aide à la recherche de mobilier, ouverture des compteurs, vérification des travaux et résolution des problèmes techniques...) et qui est souvent décisive pour le bon déroulement de l'accompagnement jusqu'au glissement du bail.

Le suivi est 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.

Le travail d'accompagnement, adapté à chaque situation, porte essentiellement sur les axes suivants (occupation du logement, paiement du loyer et des charges, entretien du logement et respect des parties communes, relations avec le gardien et le voisinage, inscription dans une démarche d'insertion par l'économique, gestion budgétaire, accompagnement à la santé, soutien à la parentalité...).

□ **Le suivi social :**

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 les avancées des situations des ménages.

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

Bilan d'activité 2015 : 1 glissement de bail, 2 nouvelles entrées et 1 glissement en cours

Au cours de l'année 2015, nous avons accompagné 4 ménages en bail glissant dont 1 qui a glissé fin mars 2015.

En 2015, la durée moyenne d'accompagnement des ménages en bail glissant est de 23 mois (contre 35 en 2014).

Courant 2015, nous avons été sollicités par un bailleur social (ALLIADE HABITAT) pour 2 nouvelles entrées en bail-glissant. Le moratoire des associations étant levé, nous avons accepté d'étudier ces situations et de recevoir les ménages en entretien.

La 1^{ère} situation pour laquelle nous avons été interpellés, concernait une personne n'ayant jamais accédé au logement social et rencontrant d'importants problèmes d'addictions. Après avoir échangé avec cette personne à 2 reprises, nous avons donné notre accord pour une entrée en sous-location. Une signature de bail a été fixée le 30/09/2015 et une mesure d'ASLL, **validée pour un an** conformément aux dispositions convenues dans le cadre des sous-locations en bail-glissant.

La 2^{ème} demande était motivée par 2 raisons : un parcours logement chaotique et de grosses difficultés financières. Là encore, nous avons rapidement proposé un 1^{er} rendez-vous à la famille afin d'évaluer les fragilités et d'éclairer certaines zones d'ombres de leur parcours, qui avaient été pointées par le bailleur sans que ce dernier ne soit convaincu par les réponses que le ménage lui avait apportées.

Cette fois aussi, nous avons accepté l'accompagnement et le ménage a pu intégrer son logement le 17/12/2015.

S'agissant de l'une ou l'autre de ses situations, nous ne regrettons pas notre « prise de risques » au bénéfice de ses ménages.

Les personnes concernées ont pris la mesure de leurs engagements. Ils honorent chaque mois leur loyer, investissent leur logement, l'entretiennent, et respectent leurs voisins. Ils n'hésitent pas non plus à nous solliciter en cas de besoin et ont compris que ce dispositif était une chance à saisir plutôt qu'un obstacle supplémentaire dans leur parcours.

Dans le cadre de la refonte du dispositif d'Aide à la Médiation Locative, la Métropole nos a informé, qu'à partir de 2016, nous ne serions plus financés au titre de la Gestion Locative Adaptée. Nous ne pouvons que déplorer que ce financement ne soit pas reconduit tant l'expertise que nous avons développé, essentiellement pour un public au parcours marqué par une ou plusieurs expulsions locatives antérieures, nous parait spécifique. Par ailleurs, dans le cadre de ces sous-locations en bail glissant, le fait que la gestion locative adaptée et l'accompagnement social soient effectués par la même association apportait une réelle plus-value en termes de réactivité et de coordination de la stratégie d'accompagnement, particulièrement en cas d'incidents de paiement.

La prévention des impayés et des expulsions

Pour aller à l'essentiel...

- 99 ménages accompagnés en ASLL, 139 ménages en incluant les accompagnements non formalisés
- Une durée moyenne d'accompagnement de 11 mois
- Des familles monoparentales surreprésentées (43 % des accompagnements)
- Trois fois sur quatre, l'accompagnement concerne une famille avec enfants
- Une utilisation renforcée du protocole de cohésion sociale pour les locataires du parc social
- Une issue positive pour 60% des accompagnements clos au 31 décembre 2015

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

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

6.1.1. Objectifs

L'objectif de cette mission est soit à but préventif (risque d'impayé de loyer en raison d'une inadaptation entre les ressources du locataire et le montant de son loyer, difficultés du locataire dans le règlement régulier de son loyer...), soit à but curatif (la personne, locataire ou propriétaire, fait déjà l'objet d'une procédure d'expulsion).

- **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, que le bailleur refuse le maintien dans les lieux ou s'il s'agit d'un propriétaire en difficulté.
- **Pour les personnes recevant un congé**, l'objectif est l'accès à un logement dans les délais légaux ou le maintien dans les lieux jusqu'à l'obtention du logement.

6.1.2. Contenu

L'AVDL 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'utilisateurs, les personnes ayant un congé du propriétaire, sont intégrées depuis plusieurs années dans notre mission d'accompagnement à la recherche de logement, exception faite des situations où le délai de préavis est forcé.

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

6.2 Les étapes de la prise en charge

Cette mission fonctionne selon le protocole suivant :

Impayés de loyer :

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

L'accompagnement individuel : suite à cet accueil et en fonction de la situation, l'accompagnement est formalisé dans le cadre d'une validation de la mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL) par l'une des Instances Techniques Territorialisées Logement (ITTL) de Villeurbanne. L'ITTL, sur diagnostic d'un travailleur social, peut également nous solliciter pour accompagner un ménage.

Congés :

- Les personnes assistent obligatoirement au 1^{er} accueil collectif¹³;

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

- Elles rencontrent un intervenant social sur l'une des plages « 1er accueil individuel recherche de logement » et leur situation est évoquée en commission Diagnostic;
- Pour les situations litigieuses ou dont le congé a un caractère d'urgence, l'accompagnement est assuré dans le cadre de la mission « impayé-expulsion ».

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

Nous pouvons synthétiser notre mode d'action comme suit :

Pour les personnes en impayé de loyer :

- Repérage préalable de la situation de l'utilisateur sur l'échelle de la procédure
- Rappel des droits et devoirs des locataires.
- Préparation à la comparution devant le Tribunal :
- Information sur les risques encourus si le jugement n'est pas respecté
- Travail bilatéral à la mise en place d'un plan d'apurement en rapport avec le budget
- Remise de la fiche de liaison avec le juge élaborée dans le cadre du PDALPD
- Orientation vers un avocat ou la permanence APPEL
- Explications des objectifs du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) et orientation éventuelle vers les services compétents. Lien avec les instructeurs FSL. Le cas échéant pour les dossiers faisant l'objet d'une mesure ASLL, le dossier FSL peut être instruit par notre association.
- Saisine de la CAFAL pour obtention d'un prêt d'honneur, sollicitation des caisses de retraite complémentaires
- 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. Si besoin, accompagnement à la saisine de la commission de médiation DALO et lien avec le secrétariat de 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 preuves¹⁴ de recherches en prévision d'une assignation au tribunal dans l'hypothèse où, à la forclusion du délai, le locataire est toujours dans les lieux
- Si besoin, à la fin du délai, négociation avec le bailleur pour un maintien temporaire dans les lieux. En cas d'échec, préparation du locataire à la comparution devant le tribunal d'instance.

Les grandes tendances statistiques

99 ménages (115 en 2014) ont fait l'objet d'un Accompagnement Social Lié Au Logement (ASLL) au cours de l'exercice 2015 dans le cadre de la prévention des expulsions locatives et 43 sont des nouvelles situations. Le nombre d'accompagnements est porté à 139 si nous incluons les 40 accompagnements non formalisés. 68 % des accompagnements ont pour origine une orientation des services métropolitains, sachant que pour environ un 1/3 de ces mesures, il s'agit de situations diagnostiquées par les travailleurs sociaux du département. Les orientations du CCAS / mairie de Villeurbanne sont en constantes diminutions depuis deux exercices : elles représentent désormais à peine 3 % des orientations. 4 % des ménages accompagnés sont d'anciens suivis, à nouveau en procédure d'expulsion. 1/3 des situations concernent des locataires du parc social.

¹⁴ Ses preuves consistent dans le dépôt de dossiers HLM et auprès des réservataires dont le SIAL, des attestations de demandes effectuées auprès des administrations de biens dans le parc privé...

Les tranches d'impayé ¹⁵ (%)	2015	2014	2013	2012
de 0 à 1600 €	35	39	34	30
de 1601 à 3000 €	26	31	38	34
sup à 3000 €	39	30	28	36
Total	100	100	100	100

Sur les 3 dernières années, chacune des tranches d'impayé a eu son importance à tour de rôle. Avec 39 %, soit une augmentation de 9 %, les montants d'impayé supérieurs à 3 000 €, est l'item le plus important en 2015, dont une majorité de dettes supérieures à 4000 €.

Toutefois, pour la majorité des dossiers le montant de la dette est inférieur ou égal au plafond d'impayé pris en compte par le fond de solidarité pour le logement FSL, soit 61 % des dossiers (-9%).

Avec un montant de 3 115 €, l'impayé moyen a augmenté de 425 € tandis que l'impayé maximum est de 20 700 €, soit une hausse de 6 700 €.

Montant des ressources (%)	2015	2014	2013	2012
de 0 à 900 €	42	53	55	56,45
de 901 à 1600 €	40	33	30	32,25
de 1601 à + 3000 €	18	14	15	11,30
Total	100	100	100	100

Les ménages accompagnés ont pour la plupart des ressources comprises entre 0 et 1 600 € (82 %). Le public en situation de précarité, salarié ou pas est toujours le cœur de cible de cette permanence, même si, petit à petit, la tranche supérieure augmente : + 7 % depuis 2012.

Sans originalité avec les années précédentes la part de loyer restant à la charge des locataires n'est pas adaptée aux ressources.

Taux d'effort (%)	2015	2014	2013	2012
Inférieur à 33 %	45	48	38	33
De 34 % à 50 %	27	33	28	27
Supérieur à 50 %	28	19	34	40
Total	100	100	100	100

En effet pour 55 % des dossiers le taux d'effort est supérieur à 33 % avec une augmentation de près de 9 % des situations dont la part de loyer est supérieure à la moitié des ressources (28 %). **Pour 15 %, loyer déduit, il reste à peine 30 % des ressources pour régler les factures et se nourrir.**

Toutes ses situations concernent des locataires du parc privé. **Ainsi dans l'un des dossiers avec une dette supérieure à 15 000€, le taux d'effort était de 92 %. Pour deux dossiers le montant du loyer était supérieur aux ressources.**

Le taux d'effort moyen est de 44 % (+8 % en deux ans), tandis que le loyer moyen est de 438 €.

Enfin, les familles monoparentales constituent 43 % des accompagnements et dans 74 % des situations, nous avons la présence d'enfants.

¹⁵ Les tranches ont été calculées en fonction du barème FSL

Résultats à l'issue de l'accompagnement

Pour 65 % des dossiers, l'accompagnement s'est arrêté en 2015,

	2015	2014	2013	2012
Maintien	17 %	22 %	25,2%	14,5%
Relogé	32%	37 %	36,7%	45,5%
Arrêt	40 %	32 %	31,7%	27%
Accès¹⁶	11%	9%	6,4%	13%
Total	100 %	100 %	100%	100 %

Au 31 décembre 2015, 65 des accompagnements étaient clos (65%), ce qui est globalement équivalent à l'exercice précédent. Dans 60% des cas, il s'agit d'une fin d'accompagnement positive : relogement (32%), maintien dans les lieux (17 %) ou accompagnement à l'accès suite à relogement/maintien l'année précédente.

Pour 26 ménages (40%) dont l'accompagnement est clos à la fin de l'exercice, l'AVDL n'aura été qu'une étape dans leur parcours sans pour autant que la problématique motivant l'accompagnement ne soit réglée. Les arrêts en cours d'accompagnement sont en progression constante depuis 2012 : + 13 %

En 2015, les arrêts d'accompagnement ont été motivés par : l'orientation vers un autre partenaire (2), le refus d'une proposition de logement adapté (6), la non adhésion du ménage (7), une évaluation de la mesure précédente qui aboutit à un non renouvellement de la mesure ASLL (11).

Néanmoins, ces arrêts d'accompagnement interviennent après 12 (8 ménages) voire 18 mois d'accompagnement (3 ménages).

Pour les situations pour lesquelles l'arrêt intervient lors ou à l'issue des 6 premiers mois de mesure, nous pouvons comprendre facilement qu'il peut être lié à l'absence d'adhésion du ménage bénéficiaire.

Lorsque le diagnostic est externe à l'AVDL, souvent la mesure ASLL semble plus motivée par l'urgence de la situation que l'adhésion du ménage à une démarche d'accompagnement. Pour les dossiers internes, il y a eu adhésion, puisque nous sollicitons une mesure après un minimum de 3 rencontres avec le ménage mais, parfois, le lien se distend ensuite.

Pour les dossiers ayant 1 an d'accompagnement, souvent, les 6 premiers mois sont consacrés à la gestion de l'urgence: reprise du règlement du loyer, négociation d'un plan d'apurement, ébauche du budget, recherche d'aide financière, etc. Lorsque le diagnostic provient des services de la Métropole, cette période est souvent consacrée à une prise de connaissance, de compréhension de la situation, tout en gérant l'urgence.

C'est seulement après ce 1^{er} travail sur les démarches urgentes à faire, qu'un travail de fond, permettant d'aborder la ou les vraies origines de la problématique, peut être enclenché.

Dans cette 2nde phase, il peut apparaître que l'entrée « logement » et la difficulté de payer le loyer occultent une ou plusieurs autres problématiques plus générales : budgétaire, conjugale, d'éducation des enfants, etc. C'est également au cours de cette phase que certaines personnes prennent leurs distances en ne respectant plus les rendez-vous ou en étant moins actives dans leurs démarches.

Enfin, une procédure d'expulsion s'étale sur des durées relativement longues tout en nécessitant régulièrement une accélération et un investissement important du ménage à certaines étapes de la procédure (le jugement, le commandement de quitter les lieux, la convocation au commissariat, l'inventaire du mobilier, la saisie sur compte, sur les ressources, etc.). Pour certains ménages, il est difficile de rester mobilisé sur ce long terme, les efforts fournis se concentrant sur une seule étape de la procédure ou sur une durée de quelques mois.

Enfin, pour une situation, le non renouvellement a fait suite au refus d'une proposition de logement adapté et pour un autre en raison du décès du bénéficiaire.

¹⁶ Relogés l'année précédente mais accompagnés dans le cadre de l'accès l'année suivante

Quand le choix de secteurs restreints pour trouver un logement adapté rend impossible le relogement et fait courir des risques aux enfants

La famille L. (constituée des deux parents et de leurs 5 enfants ayant entre 14 et 23 ans) est locataire depuis de nombreuses années d'un logement de type 4. Elle a de petites ressources financières (Allocations chômage et ressources liées à emploi à temps partiel)

Suite à une régularisation de charges locatives importantes, la famille se retrouve avec un impayé de loyer de 1 685 €. La famille a signé un plan d'apurement, mais compte tenu du montant des ressources (1 983 €) et de charges importantes, les mensualités en sont faibles.

Avec l'aide d'une assistante sociale, ils sollicitent une aide financière auprès du FSL. La commission leur accorde 1 000 € d'aide sous condition de signer un contrat d'accompagnement social lié au logement avec notre association.

C'est ainsi qu'au mois de septembre 2014, nous engageons un accompagnement avec cette famille.

Au-delà de la question de l'impayé, la famille demande une mutation depuis 2005. De plus, le logement est indécemment, bien que le bailleur soit déjà intervenu sans succès : moisissures dans tout le logement et présence de rongeurs.

Après la visite du logement, un courrier au bailleur au sujet de l'indécence du logement, et un lien avec la DSP, nous nous intéressons plus concrètement à la recherche de logement, et notamment nous sommes intrigués par l'ancienneté de la demande de logement social : 10 ans.

Après échange avec le bailleur, il ressort que la famille L. a eu plusieurs propositions de logements qu'elle a refusées car elles n'étaient pas situées sur le secteur, très restreint, qu'elle demandait : Grandclément / Maisons Neuves. Quand nous reprenons cette question avec Monsieur L., il est très véhément et ne comprend pas que son bailleur social ne puisse répondre à sa demande de T5/T6 sur le secteur recherché.

S'est alors engagé un travail pour expliquer à M. L. que la rareté des grands logements sur Villeurbanne et le fait de se limiter à un secteur restreint rendent la démarche de relogement quasi impossible.

Nous avons tenté toutes les approches, techniques et objectives : repérage des grands logements sociaux existants sur le secteur demandé afin de démontrer leur pénurie ; localisation des grands logements sur le reste de la commune et de l'agglomération, confirmation de ces aspects par le SIAL... sans succès.

Nous avons également travaillé en lien avec le service social du bailleur, qui nous a confirmé ne pas avoir ce type de produit sur ce secteur. Bien que la situation ne relève pas des priorités du SIAL (il s'agit d'un locataire du parc social), il aurait pu porter une attention sur la demande si elle n'avait pas été aussi restrictive. De même, un recours DALO n'était pas envisageable en raison de cette hyper-sectorisation.

En dehors de la zone demandée, la famille ne veut rien entendre ni négocier, car elle souhaite que ses plus jeunes enfants poursuivent leur scolarité dans le collège où ils sont actuellement inscrits. Ce refus d'élargir les secteurs, pour un motif en lien avec l'éducation des enfants, nous a paru en décalage avec la réalité et les enjeux de cette situation. En effet, l'impossibilité de se voir proposer un logement décent et adapté en taille, de fait, maintenait cette famille en surpeuplement aigu, avec présence régulière de rats dans l'appartement. Cette situation nous a semblé bien plus dommageable à l'éducation des enfants qu'un changement de collège en cas de déménagement sur un autre secteur.

Nous nous sommes donc mis en lien avec les services de la protection de l'enfance de la MDR. Après un travail de médiation, ceux-ci ont pu faire entendre aux parents les risques qu'ils faisaient courir à leurs enfants et la nécessité de trouver un autre logement pour éviter toute action plus forte (placement des enfants). Très rapidement, le couple a revu ses critères géographiques et les a élargis. Quelques semaines après, une proposition de logement en dehors de Villeurbanne leur a été faite qu'ils ont accepté.

Une des autres évolutions marquantes de l'année 2015 concerne le recours développé au protocole de cohésion sociale pour les locataires du parc social en impayés afin de leur permettre de se maintenir.

Pour mémoire, le protocole de cohésion sociale¹⁷ est un dispositif contractuel entre le locataire, dont le bail est résilié pour impayé de loyer ou de charges, et son bailleur. Le locataire s'engage à payer régulièrement

¹⁷ Loi n° 2005 - 32 du 18 Janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, article 98 V : « L'occupant d'un logement appartenant à un organisme d'habitations à loyer modéré ou à une société d'économie mixte ou géré par eux, dont le bail a été résilié par décision judiciaire pour défaut de paiement de loyer et de charges et qui, à la date de la publication de la présente loi, a apuré sa dette locative et paie l'indemnité d'occupation et les charges telles que fixées par la décision judiciaire, est réputé titulaire d'un bail ouvrant droit à l'aide personnalisée au logement prévue à l'article L. 351-1 du code de la construction et de l'habitation

son loyer résiduel et mettre en place un plan d'apurement pour régler sa dette, tandis que le bailleur s'engage à suspendre la procédure d'expulsion. A l'apurement de la dette, le bailleur s'engage à faire signer un nouveau bail dans un délai maximum de 3 mois. **Le protocole vaut titre d'occupation et ouvre droit au versement des APL ainsi qu'à un rappel de celles-ci, si elles ont été suspendues en raison de la dette de loyer ou de la résiliation du bail.**

Cet outil a souvent été mis en œuvre pour les locataires du parc social, qui représentent un tiers des ménages en impayés que nous accompagnons. Parfois, le bailleur a demandé une période probatoire avant toute signature afin de s'assurer que le locataire reprenait bien le règlement de son loyer courant si ce dernier avait repris le règlement depuis une ou deux échéances.

Pour le locataire, l'avantage du protocole, à condition qu'il soit respecté, est une suspension de la procédure d'expulsion et de recouvrement de l'impayé de loyer.

Datant de 2005, la mise en œuvre du protocole de cohésion sociale est vraiment effective, dans le Rhône, depuis deux ans. En effet, la signature d'un protocole est facultative et ne peut être imposée par un bailleur à son locataire dont le bail est résilié. Par ailleurs, jusqu'en 2011, la CDAPL (commission départementale des aides publiques au logement), compétente en la matière, n'exigeait pas de signature de ce protocole, acceptant la simple signature d'un plan d'apurement pour rétablir le droit aux APL.

Les locataires n'en connaissaient pas l'existence et les bailleurs n'étaient pas initiateurs de cette démarche car, tout en gardant la possibilité de percevoir les APL, ils préféraient maintenir un locataire sans bail dans le logement, quitte à reprendre une procédure où elle s'était arrêtée en cas de nouvel incident de règlement.

Au 1er janvier 2011, le transfert de compétence aux organismes payeurs a modifié ces pratiques : après une période de transition, la Caisse d'Allocations Familiales du Rhône a instauré des modalités d'échanges d'informations avec les bailleurs sociaux et un mode opératoire a été défini. Dans ce cadre, la CAF a exigé des bailleurs sociaux qu'ils s'accordent avec leur locataire dont le bail est résilié à signer un protocole de cohésion pour que les droits à l'aide au logement soient maintenus ou pour lever leur suspension.

Cette formalisation ayant eu lieu courant 2013, elle a commencé à porter ses fruits en 2014 et s'est généralisée en 2015.

Désormais, cette pratique est bien intégrée chez la majorité des bailleurs, qui ont su se l'approprier et en faire un outil de prévention des expulsions.

L'accompagnement des ménages locataires de la SVU : un accompagnement personnalisé, renforcé, flexible et partenarial

Les ménages locataires de la SVU

Depuis 2013, l'AVDL intervient à la demande de la SVU et d'Idéal-Immos pour certains des ménages repérés en difficultés sur l'ensemble de son parc dans un objectif principal de maintien des ménages dans leur logement afin de prévenir une mise au contentieux ou une expulsion.

Ainsi, **en 2015, 28 ménages ont été accompagnés par l'AVDL. Les motifs principaux d'accompagnement sont majoritairement des dettes de loyers (79%) contractées par les ménages mais peuvent être liés également à une problématique de sous ou surpeuplement, la nécessité de sécuriser l'accès, un défaut d'entretien du logement voire de l'incurie.**

Les ménages locataires de la SVU

La majorité des personnes accompagnées sont des personnes seules (71%) - ce qui correspond à la typologie du parc de la SVU composée essentiellement de T1/T2 - âgées entre 30 et 59 ans (82%).

Origine des revenus des ménages (pour l'ensemble des 28 ménages accompagnés)

ou aux allocations de logement prévues aux articles L. 542 - 1, L. 755 - 21 et L. 831 - 1 du code de la sécurité sociale. La signature du bail intervient dans les meilleurs délais ».

Revenu du travail (CDI, intérim, partiel...)	Revenus de remplacements (ARE, ASS) et IJ, pension d'invalidité	Minima sociaux (RSA, AAH)	Retraite	Autre/ Droits interrompus
15%	32%	35%	14%	4%

On constate que l'ensemble des personnes accompagnées (89%) ont des ressources faibles (soit inférieures au SMIC) et fluctuantes.

Ainsi, plus de la moitié (67%) des bénéficiaires ont des minima sociaux ou un revenu de remplacement, 14% perçoivent une retraite et 4% n'ont aucun droit d'ouvert au début de notre accompagnement.

Majoritairement, la dette de loyer est donc, entre autre, la conséquence d'une diminution des ressources et/ou des revenus fluctuants qui ne permettent que peu de visibilité dans la gestion budgétaire.

22 ménages ont été accompagnés pour impayés de loyer

Montant de la dette en euros	< 500€	500 à 1 000€	De 1 000 à 1 500€	1 500 à 2 000€	> 2 000€
	5%	37%	32%	13%	13%

La plupart des montants des impayés sont compris entre 500 à 1500 euros (69%). Cela correspond en moyenne à 3 à 8 mois de retard de loyer résiduel.

Sur 22 ménages accompagnés dont le motif principal est l'impayé de loyers, 8 ménages font l'objet d'une procédure d'expulsion (7 pour impayés et un pour défaut d'assurance), 5 commandements de payer ont été signifiés et 3 ménages ont été convoqués au tribunal car ils n'ont rien mis en œuvre pendant le délai imparti de 2 mois. Pour 3 ménages, nous avons été mandatés au terme de la procédure d'expulsion (concours de la force publique demandé). Pour autant, aucune expulsion n'a été réalisée.

L'accompagnement auprès des ménages locataires de la SVU est un accompagnement personnalisé, renforcé, flexible et partenarial :

➤ Un accompagnement personnalisé en fonction des problématiques repérées et renforcé, ne se limitant pas au traitement de l'impayé :

Nous intervenons principalement dans le cadre d'impayés de loyers des ménages afin de prévenir l'expulsion. En fonction du montant de la dette (de 150 euros à 12 848 euros) et de l'état d'avancement de la procédure d'expulsion, nous évaluons quels seront les dispositifs de résorption et/ou de stabilisation les plus adaptés aux situations.

Si notre accompagnement est déclenché au motif d'un impayé de loyer repéré par la SVU et dont la visée principale est sa résorption, les personnes accompagnées cumulent généralement des dettes et des crédits auprès de différents créanciers (de 100 euros à 68 000 euros) ; elles sont en situation d'endettement voire de surendettement. En effet, sur 28 personnes accompagnées, 19 personnes ont d'autres dettes qu'une dette de loyer.

Les dettes et crédits sont principalement constitués de charges d'énergies liées au logement, de dettes fiscales (impôts), de téléphonie et d'internet, de trop perçus/indus auprès d'administrations (pôle emploi, caf), de découverts bancaires, dettes à des tiers et, bien sûr de crédits (type revolving) auprès d'organismes de prêts à la consommation...

Afin de traiter en premier lieu la dette de loyer, nous réalisons, avec le ménage, un travail sur la gestion budgétaire et, en accord avec la SVU, nous proposons un plan d'apurement tenant compte du budget établi avec le ménage. Parallèlement, nous instruisons des demandes d'aides financières : caisse de retraite principale (CARSAT), caisses complémentaires, FSL, CCAS, MDR, collecteur Action Logement...

Le travail sur le budget nous permet de constater que malgré un loyer (dont les charges sont comprises hormis la consommation d'électricité) et un taux d'effort adaptés (en moyenne de 20%), les personnes accompagnées ont, dans l'ensemble, une gestion budgétaire inadaptée, due à un cumul de problématiques. Nous réalisons donc un travail éducatif de gestion et d'anticipation du budget.

Beaucoup de ces ménages font appel à de **l'emprunt d'argent à des tiers** : sur 22 personnes accompagnées en impayés, 17 personnes ont emprunté de l'argent à leur famille ou à leur réseau. Faisant parfois l'objet de pression du prêteur, les personnes privilégient alors le remboursement plutôt que le règlement du loyer. Au regard de ces dettes non officielles, il nous est souvent impossible de solliciter un organisme afin d'obtenir une aide financière.

En 2015, nous avons accompagné 10 ménages qui relèvent potentiellement d'une situation de surendettement. Nous en avons accompagné 8 dans le dépôt d'un premier ou d'un nouveau dossier de surendettement, compte tenu de la diminution de leurs ressources.

Les 2 autres ménages ont fait le choix de ne pas déposer de dossier et/ou n'ont pas souhaité poursuivre l'accompagnement.

La moitié des personnes accompagnées relevant d'une situation de surendettement ont une dette de loyer comprise entre 1 000 et 2 000 euros.

26 % des personnes qui ont déposé un dossier BDF ont moins de 10 000 euros de montant total de dettes

37% ont une dette comprise entre 20 000 et 30 000 et 37% ont un montant total compris entre 50 000 et 70 000 euros.

Ce travail autour de la dette de loyer ne va pas sans la vérification de l'ouverture de l'ensemble des droits.

Nous procédons parfois à ceux-ci et/ou nous orientons les ménages vers les organismes (CAF, CPAM, banque) ou dispositifs spécialisés (RSA, CMU, CMUC, ACS, TPN, TPS, allocations familiales...).

Par ailleurs, sur 28 personnes accompagnées, 8 sont bénéficiaires de revenus liés à la santé (IJ, pension, invalidité) et certaines présentent de lourdes pathologies physiques et/ou mentales. 18 personnes accompagnées présentent une fragilité psychologique ou une problématique de santé mentale qui peut parfois rendre difficile la gestion du quotidien voire entraîner une situation d'incurie. Cette fragilité psychologique est renforcée par un certain isolement, l'absence de lien avec leur famille ou des liens conflictuels avec cette dernière.

En outre, 6 personnes n'ont pas de mutuelle au début de notre accompagnement. Nous faisons le constat que certaines personnes, bien que présentant une pathologie lourde, n'ont pas de mutuelle, certaines pensant être couvertes au titre du 100%. Or, lors d'une hospitalisation, elles sont redevables du forfait journalier, ce qui peut davantage déséquilibrer leur budget.

➤ **Un accompagnement flexible et adapté :**

Si cet accompagnement nécessite l'adhésion du ménage, nous avons mis en place une **démarche « pro-active »**. En effet, sur 28 accompagnements : 21 ont adhéré spontanément, 7 ont fait l'objet de plusieurs relances avant d'établir un lien de confiance, 2 n'ont pas souhaité poursuivre suite au premier entretien. 2 ont mis fin à l'accompagnement au bout de 13 et 14 mois.

Notre accompagnement s'adapte : si besoin, rendez-vous à domicile ou dans un local de la SVU (au cœur des Gratte-ciel) et, en cas d'absence de nouvelles du ménage ou à son rendez-vous, 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.

Nous pensons que ces difficultés d'adhésion/mobilisation sont d'autant plus renforcées chez les personnes souffrant de fragilités psychologiques.

En 2015, sur l'ensemble des personnes accompagnées, nous avons pu repérer que certaines d'entre elles avaient des problèmes de santé mentale (11) ou de fragilités psychologiques (7). **Cela suppose que nous soyons encore plus particulièrement attentifs à leur temporalité. Ainsi, à l'instar de l'ensemble des personnes que nous accompagnons, il nous semble important de poursuivre les relances faites, d'avoir la possibilité de pouvoir les recevoir rapidement et d'adapter notre accompagnement en fonction.**

Par ailleurs, pour certaines personnes présentant une fragilité psychologique et un cumul de problématiques (sociales, santé, administratives, budgétaires...), nous travaillons en binôme soit avec la MDR, soit avec le CCAS. Ainsi en 2015, 5 personnes ont bénéficié d'un accompagnement en binôme, permettant à terme un relais du secteur lorsque la situation au regard du logement est résolu.

Certaines personnes, compte tenu de leur problématique, ont besoin d'un étayage constant et renforcé, même si son intensité est à adapter en fonction des besoins.

Cet accompagnement est **en moyenne de 10 mois**, avec parfois des suspensions d'un mois sur l'autre. Il **requiert de nombreuses relances** afin de susciter l'adhésion et permettre la mise en œuvre de l'aide adaptée.

➤ **Un accompagnement qui se fait de manière partenariale :**

Ces actions d'accompagnement et d'orientation s'inscrivent dans le cadre d'un travail partenarial vaste et complet. En effet, nous maintenons et privilégions le lien avec les services de droit commun, l'objectif à terme étant la prise en charge par ceux-ci. Le passage de relais peut être amorcé dans le cadre de synthèses inter-partenariales.

En amont de l'accompagnement et également pendant toute sa durée, **un partenariat renforcé existe avec Mr Berviller, d'Ideal-Immos** : une première rencontre a lieu avec le ménage ou une enquête sociale nous est transmise en début d'accompagnement afin de définir les objectifs et les missions de chacun en fonction des compétences respectives de nos structures. Puis, un point régulier (téléphonique ou physique) est fait sur l'avancée des situations des ménages.

De même, **les liens avec la SVU sont réguliers** : ils concernent la dette des ménages, le travail de médiation ménage/bailleur, la mise en place d'un plan d'apurement, les aides au logement délivrées par la CAF, les informations sur les démarches entreprises et les aides sollicitées, l'avancée de la procédure d'expulsion, y compris son utilisation pour favoriser leur mobilisation.

La SVU remplit sa vocation de bailleur très social compte tenu du coût des loyers et du profil des personnes accueillies.

Depuis 2013, nous sommes sur **un volet curatif de non-respect du bail des ménages** (dettes de loyers, défaut d'assurance, défaut d'entretien du logement, troubles de voisinages...).

En 2015, nous avons également accompagné 2 ménages dans une **sécurisation de l'accès à leur logement**. Cet étayage a permis à ces personnes de s'installer dans leur logement dans de bonnes conditions. L'accompagnement a été de courte durée entre 2 mois à 3 mois avec un lien avec le secteur. Nous pensons qu'en cas de difficultés ces personnes accompagnées nous solliciteront à nouveau

Nous sommes désormais identifiés par les personnes locataires de la SVU et celles-ci savent qu'elles peuvent nous recontacter si besoin pour une question concernant le logement. Ainsi en 2015 nous avons été resollicités, par 2 personnes.

Situation à la fin de l'année 2015 :

Sur les 28 ménages accompagnés au cours de l'année 2015 :

- **Pour 11 ménages**, l'accompagnement a permis : la résolution de la dette, la mise en place d'un plan d'apurement, la reprise du loyer, **mais aussi de rétablir et de consolider leur situation financière** par l'instruction d'un ensemble de demande d'aides et, pour certains, le dépôt d'un dossier de surendettement ;

- **Pour 2 ménages**, l'accompagnement s'est achevé au premier entretien

- **Pour 2 ménages**, l'accompagnement a pris fin avant la résorption totale de la dette de loyer et/ou de la **stabilisation de la situation financière**, bien que des démarches ou des secours aient été accordés, en raison soit d'un manque d'adhésion des personnes malgré de multiples relances, soit d'un découragement des ménages.

- **Pour 13 ménages**, l'accompagnement se poursuit en 2016.

M. C. : l'instauration d'une relation de confiance comme clé de l'accompagnement

M.C. est une personne âgée de 47 ans, bénéficiaire du RSA. Il est locataire de la SVU depuis 2008. Nous sommes mandatés par la SVU pour accompagner Mr dans la résorption d'une faible dette de loyer de 111€. En équipe, nous faisons le choix d'accompagner Mr en binôme au vu de son profil. En effet, **M. C rencontre des problèmes de santé mentale qui influent sur son humeur : il peut se montrer agressif et violent (malgré la prise d'un traitement régulier), avoir des difficultés à s'inscrire dans une relation à l'autre et avoir parfois des propos, des gestes violents et inadaptés.** M. C est conscient de ses difficultés et reconnaît qu'il lui arrive de « piquer des colères », la dernière ayant été à l'encontre de sa référente CCAS.

Une première rencontre est organisée avec M. C début janvier 2015. Mais M. C a oublié son rendez-vous. Nous lui fixons un nouveau RV et convenons avec M. C que nous l'appellerons la veille de pour le lui rappeler. Ainsi, nous rencontrons M. C à 2 travailleurs sociaux un mardi après-midi au local de la SVU. Ce premier entretien se passe bien même si M. C peut parfois s'éparpiller.

Dès ce premier rendez-vous nous posons le cadre avec M. C, en l'informant que nous serons 2 pour l'accompagner, M. C adhère volontiers. Nous initions avec M. C **un travail global autour de la gestion budgétaire.** Il est apparu rapidement que M. C avait peu de marge de manœuvre, compte tenu de ses faibles ressources et de ses différentes charges, dont un remboursement de crédit à la consommation de 99€ et un découvert de 470€, soit le montant de son RSA.

M. C a cependant repris le paiement de son résiduel de loyer et respecte un plan d'apurement de 30€/mois auprès de la SVU. Nous convenons ensemble d'accompagner M. C dans le dépôt d'un dossier de surendettement. Nous l'orientons également au CCAS pour un secours alimentaire. Par ailleurs, M. C est reconnu travailleur handicapé et une demande d'AAH est en cours. Il rencontre de lourds problèmes de santé qui le fragilisent et le contraignent à un suivi médical régulier. Il est accompagné dans cette démarche par le CCAS. **Nous faisons donc le lien avec le référent RSA de M C.**

Le deuxième rendez-vous est pris à l'AVDL un jeudi matin. Le travail entrepris se poursuit, la **constitution du dossier de surendettement** notamment. M. C fait preuve d'humour pendant les entretiens et nous rions ensemble. M C fait part de ses difficultés sur le plan de la santé et nous l'écoutons. Une relation de confiance s'établit...

Pour la suite de l'accompagnement, les entretiens sont toujours pris un jeudi matin à l'AVDL, pour que M. C puisse avoir un repère dans le temps. M. C arrive ces matins là tout sourire...

En mars, M. C dépose son dossier de surendettement auprès de la Banque de France. Sa demande d'AAH a été refusée. Il nous fait part cependant, à nouveau de la dégradation de son état physique et mental, attestée par les médecins qui le suivent. Nous orientons M. C vers son référent RSA pour être accompagné dans un recours et nous l'invitons à bien rester en lien avec ses médecins.

En avril, son dossier de surendettement a été jugé recevable.

En mai, un des travailleurs sociaux ne peut être disponible. **Au vu de la relation apaisée qu'entretient M C avec nous, nous profitons de cette opportunité pour ne plus qu'effectuer l'accompagnement que par un travailleur social uniquement.** Une relation de confiance s'étant établie, M.C n'a jamais « piqué de crises » et ceci d'autant plus que M. C bénéficie d'un étayage médical et psychologique soutenu, auquel il adhère.

Monsieur C nous fait part de ses inquiétudes quant à la gestion de son budget : la dette de loyer est apurée, le dossier de surendettement déposé a été jugé recevable, mais il est encore à découvert. Nous l'orientons de nouveau auprès de sa référente RSA (CCAS) pour une aide alimentaire.

Nous poursuivons, avec Monsieur, le travail engagé autour du budget (mise à plat du budget, anticipation et priorisation des dépenses...)

En juillet, un moratoire de 24 mois est signifié par la Banque de France et, compte tenu des fragilités de M C, nous envisageons un arrêt d'accompagnement en septembre mais de travailler en amont avec Mr à cette fin accompagnement.

En septembre 2015, la situation financière et budgétaire de Mr est stabilisée. Il est en lien avec son référent RSA du CCAS. Nous convenons d'un commun accord de la fin de l'accompagnement.

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

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

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

Aujourd'hui, si la majeure partie du projet IDEAL reste centrée sur des actions locales, deux axes de notre travail dépassent désormais le cadre départemental et relèvent d'une action à répercussion nationale :

Le développement d'une fonction de veille juridique et réflexive via la rédaction et la diffusion de notre veille documentaire « lutte contre les discriminations et logement » ;

Le renforcement, dans le champ de la lutte contre les discriminations au logement, de notre partenariat associatif et la mise en réseau au niveau national

Nous avons pour objectifs de

- Travailler sur nos pratiques internes et s'informer
- Sensibiliser, informer et orienter nos partenaires ainsi que notre public, y compris ceux qui, spontanément, ne nous ne solliciteraient pas.
- Favoriser l'égalité de traitement et l'accès au droit
- Participer à la mise en place d'une culture commune ainsi que d'un dispositif d'observation et de veille territoriale
- Renforcer notre démarche d'échanges et de mutualisation avec d'autres acteurs associatifs travaillant dans le champ de la lutte contre les discriminations au logement

Travailler sur nos pratiques internes et s'informer

Participation des référents de l'association aux réunions et actions du réseau de vigilance villeurbannais en faveur de la non-discrimination et de l'égalité de traitement

Comme les années précédentes, nous restons attentifs à respecter les procédures que nous avons mises en place en interne ainsi que, lorsque cela est nécessaire, de nous assurer de la bonne transmission des fiches de repérage des discriminations à l'observatoire villeurbannais de lutte contre les discriminations.

Le réseau de vigilance villeurbannais en faveur de la non-discrimination et de l'égalité de traitement s'est construit progressivement dans une co-construction entre des professionnels de l'intermédiation, la Ville de Villeurbanne, des acteurs de droit mais aussi des sociologues. Le réseau était initialement composé des intermédiaires de l'emploi. **A partir de 2008, l'action du groupe s'est élargie au logement. 2009 marque l'entrée dans le réseau de vigilance de l'AVDL.** Aujourd'hui le réseau compte treize partenaires.

Le réseau de vigilance a pour objectif de faciliter l'information et l'orientation des personnes victimes de discriminations vers des structures d'accès au droit. En outre, le réseau de vigilance dispose d'un conseil juridique pour aider les professionnels dans la qualification juridique des situations et apporter un conseil sur l'action à mener par les partenaires, lorsque cela est possible.

Deux salariés de l'AVDL participent aux réunions du réseau (3 réunions en 2015) et aux actions qu'il impulse.

Organisation d'un rendez-vous citoyen autour des roms et de leur stigmatisation :

Du 8 au 12 juin, le réseau de vigilance villeurbannais en faveur de l'égalité et de la non-discrimination a organisé une semaine d'information et de débats. A cette occasion, **l'AVDL, en partenariat avec deux autres associations** (ADL-Association pour le développement local et CCO-Centre culturel œcuménique) **ont organisé un Café-Débat, le 09/06/15.** Intitulé « **Les Roms, une question de préjugés ?** », il s'agissait de proposer un rendez-vous citoyen autour des roms, de la stigmatisation, des préjugés dont ils font l'objet, de la discrimination et du non accès au droit qui en découlent. Pour alimenter les échanges, le film « [quelqu'un d'important](#)¹⁸ », réalisé par l'association images solidaires, a été projeté et l'association de médiation grenobloise [Rom Action](#)¹⁹ invitée. **80 personnes ont assisté à ce café-débat** avec également la présence d'A. Thouvenot, (adjoindte villeurbannaise en charge de la prévention des discriminations) et de F. Boudaoud (Vice-présidente de la Région Rhône-Alpes, déléguée à la culture et à la lutte contre les discriminations).

Participation de l'AVDL aux réunions du comité de pilotage concernant l'évaluation des actions réseau de vigilance villeurbannais en faveur de l'égalité de traitement et de la non-discrimination

Le besoin de dynamiser le réseau, mais aussi de formaliser les engagements et de permettre une meilleure identification du réseau a conduit les membres du réseau à **élaborer une charte signée en juin 2013.**

Lors de la signature de cette charte co-élaborée, les membres du réseau ont souhaité que les engagements soient évalués tous les 2 ans, soit en 2015. **Les objectifs de ce bilan étaient les suivants :** effectuer un point d'étape qui permette de dresser un bilan des actions réalisées, identifier les facteurs de réussite ou les points de blocage, faire des propositions pour maintenir et développer l'implication commune des membres du réseau dans la démarche de lutte contre les discriminations.

Pour réaliser ce bilan, un comité de pilotage, dont l'AVDL était un des membres, a été mis en place sur la base du volontariat. Il s'est réuni 3 fois d'avril à juillet 2015. Le rapport présente les résultats du bilan réalisé de mars 2015 à aout 2015. Il a pour objectif d'analyser les points forts et les dysfonctionnements repérés dans le réseau. Trois parties sont développées : le repérage et le traitement des situations de discriminations, les enjeux du réseau et de l'animation, et enfin l'engagement et le maintien de la dynamique.

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

Paraissant depuis avril 2007, cette veille, dont le but premier est d'informer sur les documents ou informations importantes en lien avec les questions de discrimination et du logement, permet aussi de sensibiliser les destinataires à cette question et de leur rappeler les avancées existantes en ce domaine. **Elle répond à un besoin non couvert jusqu'à maintenant : si les informations en lien avec la discrimination et l'emploi sont bien relayées, ce n'est pas le cas dans le champ de la discrimination et du logement.**

En 2015, 3 numéros de cette veille documentaire ont été diffusés par mail.

Le nombre de destinataires directs est actuellement de plus de 600, 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, dans le cadre du réseau Recî, une formation a été suivie sur les outils disponibles pour améliorer un processus de veille (gestion des flux RSS et d'un agrégateur de flux).

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

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

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

¹⁸ <http://www.images-solidaires.net/images/realisations/Des-Roms-dans-la-ville.pdf>

¹⁹ <http://www.romsaction.org/>

Participation au groupe de travail formé pour rédiger une fiche action thématique du POA « Lutte contre les discriminations dans l'accès au logement »

Dans le cadre de la **révision du Plan Local d'Urbanisme et de l'Habitat (PLU-H)**, engagée par délibération du Grand Lyon le 16 avril 2012, il est procédé actuellement à l'écriture du Programme d'Orientation et d'Actions (POA) en matière d'habitat. La thématique de la lutte contre les discriminations dans l'accès au logement fera l'objet d'une fiche action thématique du POA. Dans ce cadre, nous sommes associés à son élaboration et une première séance de travail et d'échanges s'est tenue en fin d'année 2015.

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 2015, 3 rencontres ont eu lieu, elles ont été entièrement consacrées à la rédaction d'une note sur la question de la cotation des demandes. **Cette note, intitulée « La cotation dans le parc social » a été finalisée fin 2015 et depuis diffusée²⁰.**

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

RECI est composé de structures intervenant dans le domaine de l'immigration, l'intégration et/ou de la lutte contre les discriminations liées à l'origine. Les structures composant le Réseau RECI sont à ce jour : ARIFOR (Champagne-Ardenne), CID (Pays de la Loire), COFRIMI (Midi-Pyrénées), 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.

Nous avons intégré le réseau Recicourant 2012 et depuis participé aux regroupements du réseau.

En 2015, quatre réunions du réseau Réci ont eu lieu auxquelles l'AVDL a participé. Dans ce cadre, nous participons aux travaux et productions du réseau :

Plusieurs notes ont été rédigées et sont en cours de diffusion : un Point de vue sur... les politiques territoriales d'intégration²¹ (juin 2015, 8 p.), complétée par une bibliographie « Intégration »²² ; une note sur « La prévention et la lutte contre les discriminations dans les contrats de ville »²³ (juin 2015, 12 p.), complétée par une bibliographie « Lutte contre les discriminations et politique de la ville »²⁴ ; une note bibliographique documentée « Les discriminations liées à l'origine réelle ou supposée dans le logement : état des savoirs »²⁵ (novembre 2015, 16 pages) ; une « Bibliographie laïcité » (novembre 2015, 14 pages)

Un colloque sur la politique de la ville et les situations de discrimination a été organisé le 26 novembre 2015 par le CNFPT, à Pantin, auquel le réseau Recicourant était associé.

Un panorama de presse, en ligne²⁶, avec les dernières actualités sur l'immigration, l'intégration et la lutte contre les discriminations a été mis en place auquel l'AVDL participe régulièrement en amont au repérage des informations.

²⁰ http://www.avdl.fr/doc_pdf/REEL_note_cotation_de_la_demande%20_%20201512%20.pdf

²¹ http://reseau-reci.org/wp-content/uploads/2015/07/RECI_Pointvuessur_PTI_Juin2015.pdf

²² http://reseau-reci.org/wp-content/uploads/2015/07/reseau_reci_bibliographie_note_integracion_juin_2015.pdf

²³ <http://reseau-reci.org/wp-content/uploads/2015/07/Note-RECI-Discrim-et-CV-Juin-2015.pdf>

²⁴ http://reseau-reci.org/wp-content/uploads/2015/07/reci_biblio_note_discrim_politique_ville_-juillet_2015.pdf

²⁵ http://reseau-reci.org/wp-content/uploads/2015/11/reseau_reci_note_documentee_discriminations_logement_nov_2015.pdf

²⁶ <http://www.scoop.it/t/immigratio-nintegration-lutte-contre-les-discriminations>

3. Soutien aux mobilisations collectives d'habitants

Dans le cadre de ce projet, nous avons commencé, début 2013, par **aller à la rencontre des habitants** dans les différents quartiers de Villeurbanne afin de repérer les mobilisations existantes. A partir de ces rencontres, nous avons réalisé un **répertoire des dynamiques collectives habitantes** que nous avons diffusé largement.

En 2014, nous avons contribué à la création d'un réseau d'associations de locataires du parc social, intitulé **les ALAc – Associations de Locataires en Action**. A travers ce réseau, animé par l'AVDL, les membres des ALAc échangent et se soutiennent afin de :

- **Mieux se faire entendre par les bailleurs sociaux,**
- **Contribuer à l'amélioration des résidences de logements sociaux,**
- **Lutter contre les problèmes d'incivilité et de délinquance**

Nous avons également accompagné de près plusieurs groupes de locataires dans leurs actions collectives. La mobilisation de ces locataires, leur engagement et leur persévérance, leur ont permis d'obtenir des améliorations concrètes de leur cadre de vie.

Pour appuyer les habitants dans leurs actions collectives, l'AVDL s'inspire des méthodes de mobilisation du « **community organizing** ». Ces méthodes visent à renforcer les capacités des citoyens à exercer leurs droits et à participer à la vie politique à l'échelle locale.

3.1. Une équipe « Mobilisation des Habitants » en évolution

En 2015, la mission a bénéficié d'un **renforcement du personnel dédié avec l'intégration de deux jeunes en service civique** : ces contrats de courtes durées (6 mois) permettent de développer les actions de terrain et ont permis d'avoir 0.7 ETP supplémentaire sur 10 mois pour ce projet. Ils interrogent toutefois en termes de capitalisation d'expériences et de transmission.

Par ailleurs, **une nouvelle chargée de projet** a été embauchée : Juliette Grolée, qui était à ce poste depuis le démarrage du projet, a démissionné en octobre 2015 pour suivre une nouvelle opportunité professionnelle. Elle a été remplacée par Lola Gourdin, qui venait de terminer son service civique à l'AVDL sur ce projet. A l'occasion de ce changement de salarié, le poste dédié à la mission a également été renforcé, passant de 0,8 ETP à 1 ETP.

3.2. Accompagnement de groupes d'habitants constitués en comités de locataires dans le parc social²⁷

En 2015, l'AVDL a été en lien avec **treize groupes de locataires du parc social**. Parmi ces différents groupes :

- **Neuf** ont participé aux réunions ou formations organisées dans le cadre du réseau des **ALAc** (Associations de Locataires en Action),
- **Cinq groupes** (dont quatre ont participé aux ALAc) ont bénéficié d'un **accompagnement**,
- Des **contacts** ont été établis avec **cinq** autres groupes.

a/ Le soutien au réseau des Associations de Locataires en Action

- Les Associations de Locataires en Action (ALAc)

Début 2015, le réseau des ALAc était constitué de **sept associations** (six associations en 2014): l'Association Bonnetterre, l'Association Sauvegarde des Locataires du Dr Ollier, l'Association Résidence Damidot Blanqui, l'Association des Locataires des Terrasses du Tonkin, l'Association des Locataires de Baratin, le Comité de Locataires du Guigard et l'association des locataires du 323 cours Emile Zola.

²⁷ Les encarts contiennent des extraits de témoignages des membres des associations accompagnées dans le cadre de ce projet

Cette année, le réseau des ALAc a été traversé par deux **crises internes** :

- Début 2015, suite à des tensions interpersonnelles, ainsi que des tensions extérieures en lien avec un représentant local d'une confédération de défense des locataires. Malgré de nombreux échanges, **les membres du réseau ont décidé de l'exclusion d'une association**. En accord avec notre rôle de coordinateur (et non d'acteur), nous avons finalement respecté ce choix, car il s'agissait pour le réseau d'avancer dans une recherche de construction collective, et de gagner en autonomie en appliquant ses propres décisions.
- En novembre, après l'élection de deux porte-paroles pour représenter le groupe, ainsi qu'un changement de personnel du côté de l'AVDL. Ces évolutions ont contribué à modifier les repères et les habitudes connues jusqu'alors, et des tensions, des incompréhensions sont apparues.

Selon nous, ces crises sont « naturelles » dans la dynamique d'un groupe, surtout dans une période de démarrage où chacun doit trouver ses marques, et où il faut apprendre à travailler les uns avec les autres.

Ce que nous pouvons souligner, c'est **la volonté de surmonter les tensions ensemble** et de rebondir. Paradoxalement, les difficultés ont donc **permis au groupe de se renforcer**. Les conflits ont été l'occasion **d'échanger sur la mobilisation de chacun et le sens du travail commun**, ce qui a impulsé une **nouvelle dynamique** au réseau et renforcé **l'envie de construire des projets ensemble**. Après la **rédaction d'une charte** mettant en avant des valeurs communes et encadrant le fonctionnement collectif, les ALAc ont souhaité **se constituer en association loi 1901**, de façon à gagner en reconnaissance et en légitimité vis-à-vis des partenaires et des bailleurs sociaux. Un travail a été engagé sur les statuts, il se poursuivra en 2016.

« L'intérêt des ALAc, c'est de partager nos expériences. Le groupe restera toujours une force, parce qu'on repart plus motivés, plus vigilants. Se réunir nous apporte une bonne dynamique pour avancer. »

Durant l'année 2015, **9 réunions** du réseau ont été organisées à l'AVDL, avec **10 participants en moyenne** par réunion. Ces temps d'échange ont permis d'aborder des thèmes comme la préparation des rendez-vous avec le bailleur, le recours à un conciliateur de justice, la communication vers les autres locataires d'une résidence, ou encore l'organisation d'événements festifs, etc... Un barbecue a également été organisé par les ALAc début juillet, afin de se réunir de façon conviviale avant l'été.

De plus, suite aux besoins exprimés par les membres, **3 sessions de formation ont été organisées** :

- « **Fonctionnement et animation d'une association loi 1901** », formation réalisée par le CCO de Villeurbanne²⁸ le 31 mars 2015 (13 participants).
- « **Contrôle des charges locatives** », formation réalisée par l'AFPOOLS²⁹ les 18 et 23 juin 2015 (11 participants).
- « **Contrôle des charges locatives** », auto-formation réalisée par les membres des ALAc les plus expérimentés, le 17 décembre 2015 (6 participants)

Les membres des ALAc se sont déclarés satisfaits de ces formations et ont estimé que **les enseignements reçus leur seront utiles** dans le cadre de leurs activités associatives.

La formation interne a été particulièrement stimulante et enrichissante pour le groupe : l'association la plus expérimentée a pu transmettre son savoir-faire aux novices. Une « **boîte à outils** » a été constituée à cette occasion, mettant en commun des tableaux Excel de suivi des charges locatives. Cette formation a souligné **l'intérêt du partage d'expérience au sein des ALAc**.

Par ailleurs, le **réseau des ALAc a été sollicité** en 2015 par deux partenaires, afin de présenter leur démarche et leurs actions :

- Par l'**Ecole de travail social Rockefeller**, lors de la journée d'étude et de réflexion « **Vers une expertise partagée du social issue de la rencontre entre travailleurs sociaux, usagers et collectifs** » (20 juin 2015).
- Par le **CCO**, lors du speed-meeting de « **l'Aventure ordinaire, les rencontres du pouvoir d'agir positivement sur l'ordinaire** » (24 et 25 septembre 2015).

²⁸ Le CCO – Centre Culturel Œcuménique de Villeurbanne - est membre du réseau régional SAVARA, au service du développement de la vie associative.

²⁹ Association pour la Formation Professionnelle des Organismes de Logement Social.

Ces sollicitations sont valorisantes pour les membres des ALAc et constituent pour nous des signes de reconnaissance du travail réalisé.

- Les actions d'accompagnement réalisées par l'AVDL

Des actions pour soutenir le fonctionnement du réseau des ALAc :

Préparer, avec les associations membres, **les ordres du jour** des réunions du réseau, puis rédiger et envoyer **les comptes rendus**.

Animer les réunions du réseau en encourageant la participation de chacun.

Accompagner les membres du réseau dans la **mise en œuvre d'actions communes**.

Identifier des formateurs et des intervenants pouvant alimenter la réflexion des membres du réseau.

Contribuer à développer le réseau en allant à la rencontre de nouveaux groupes de locataires.

Au-delà de ces actions d'accompagnement, **le réseau des ALAc bénéficie de l'expertise générale de l'AVDL dans le domaine du logement** (fonctionnement du système d'attribution des logements sociaux, lutte contre les discriminations dans le champ du logement etc.).

b/ Accompagnement de groupes de locataires

- Actions réalisées en 2015 auprès des quatre groupes avec lesquels nous étions déjà en contact

Le Comité des locataires du Guigard³⁰ a sollicité l'AVDL de façon ponctuelle en 2015. Les locataires ont notamment été accompagnés pour **la constitution de leur association** (organisation d'une assemblée constitutive, rédaction des statuts, dépôt des statuts à la préfecture). L'Association des Locataires du Guigard (ALG) a été officiellement créée en avril 2015. Par ailleurs, les locataires ont appris, de façon officieuse, que leur bailleur allait **refaire les fenêtres de leur résidence**, ce qui était jusque-là leur principale revendication.

L'association Zola³¹ a sollicité l'AVDL de façon ponctuelle en 2015. **Une visite technique** a été réalisée dans plusieurs logements de la résidence afin de faire le point sur les désordres, notamment sur les problèmes de chauffage et d'humidité. Le compte-rendu de cette visite a été transmis à l'association ainsi qu'au bailleur.

L'AVDL a également mis en lien l'association avec l'adjointe au maire en charge du quartier Cusset-Bonnevay. L'association a pu **la rencontrer** pour lui faire part des difficultés rencontrées sur sa résidence puis a participé à une rencontre inter associative sur le quartier. Cela a également permis à l'association **d'établir des liens avec le centre social de Cusset**.

L'Association des Locataires de Baratin (ALB)³² a sollicité l'AVDL de façon ponctuelle en 2015. L'ALB s'est mise en lien avec la Ville de Villeurbanne et a fait **une demande de subvention** dans le cadre du Fonds Initiative Habitants. Par ailleurs, l'association a obtenu la **mise à disposition d'un local** pour se réunir au sein de sa résidence et a mis en place des relations partenariales avec son bailleur. En octobre 2015, l'ALB a sollicité l'AVDL pour l'accompagner dans les locaux du bailleur afin de réaliser un **contrôle des charges locatives**.

→ **Ces trois associations participent activement au réseau des ALAc en 2015**. Les formations auxquelles ces membres ont participé et les échanges avec les membres du réseau contribuent à les outiller pour la poursuite de leurs actions.

« Il y a d'abord eu le problème des boîtes aux lettres : le bailleur les avait installées à 1 cm du sol, on était obligés de se mettre à genoux pour prendre le courrier... Mais d'après le bailleur, texte à l'appui, c'était légal ! C'est là que l'AVDL nous a aidés à trouver une solution, en discutant avec lui. Ensuite, on est passé au problème des fenêtres. »

³⁰ Implanté dans une Résidence de 200 logements, construite en 1980, située à Villeurbanne dans le quartier du Tonkin, quartier prioritaire de la politique de la ville (décret du 30 décembre 2014).

³¹ Implantée dans un immeuble de 35 logements, construit en 2007, situé à Villeurbanne, cours Emile Zola.

³² Implantée dans une résidence de 200 logements, construite en 1970, située à Villeurbanne, dans le quartier Monod, quartier prioritaire de la politique de la ville (décret 30 décembre 2014).

Les locataires du n°23 impasse Million³³ ont continué à être accompagnés de façon rapprochée par l'AVDL au cours du 1^{er} trimestre 2015. Les locataires se sont **réunis à trois reprises avec leur bailleur**, en présence de l'AVDL, afin de faire le point sur les différents problèmes de l'immeuble et sur la programmation des travaux de réhabilitation. Les **travaux ont commencé en mars**, ils devraient résoudre les problèmes d'humidité et de chauffage dont les locataires souffrent depuis début 2013. Les locataires ont demandé **des dommages et intérêts** à leur bailleur en raison des préjudices subis.

« Il y a 200 personnes dans les allées... Il faut trouver le bon message, et surtout le courage d'aller les voir ! L'AVDL a été un moteur dans notre mobilisation, car les gens ne s'investissent pas d'eux-mêmes, il faut qu'ils se sentent reconnus. Suite aux premiers succès, on s'est constitués en comité, puis en association. »

- Les six nouveaux groupes de locataires avec lesquels l'AVDL s'est mis en lien en 2015

En 2015, un important travail de terrain a été réalisé afin d'aller à la rencontre de nouveaux groupes d'habitants mobilisés ou susceptibles de se mobiliser.

Association Clos Colin³⁴

L'AVDL a aidé les locataires à **se constituer en association**, notamment à rédiger les statuts. L'association a ensuite participé à la **formation sur le contrôle des charges** réalisée dans le cadre du réseau des ALAc. L'association ayant le même bailleur que les associations Zola et ASL, des liens privilégiés ont été mis en place entre ces trois groupes pour favoriser l'échange et la collaboration.

« Notre immeuble était insalubre, mais certains locataires avaient peur des répercussions si l'on se mobilisait. L'AVDL nous a expliqué nos droits, et qu'il ne serait pas possible de nous expulser. Elle nous a motivés, aidés à trouver les contacts, à rédiger un courrier au bailleur, à obtenir des réponses. C'est grâce à ça que la réhabilitation a pu être lancée plus rapidement. »

Association des Trois Allées³⁵

L'AVDL a rencontré l'Association des Trois Allées, une association qui fait le lien entre le bailleur social, et les locataires de la résidence concernant les problèmes de bâti et d'entretien des locaux. Le groupe réalise également le contrôle des charges locatives chaque année.

La présidente de l'association s'est montrée très intéressée par les ALAc et a participé à une réunion en décembre, mais compte tenu de son déménagement imminent, elle doit préalablement faire face à des enjeux de passation aux autres locataires.

Dans le quartier de Saint Jean³⁶

Des liens ont été mis en place avec **Nous et Vous**, une association qui s'est créée récemment pour l'amélioration du cadre de vie du quartier. L'association s'est notamment montrée très intéressée par les formations proposées dans le cadre du réseau des ALAc.

Des liens ont également été mis en place avec **les habitants** qui se réunissent à la Maison des services publics dans le cadre des « **cafés du mardi** » avec le CCAS et le centre d'animation de Saint Jean. A la demande de ces habitants, un **café sur le thème du logement**, et plus particulièrement des rapports locatifs (droits du locataire et du propriétaire), a été organisé et animé par l'AVDL le 16 juin 2015.

Enfin, l'AVDL assiste régulièrement aux réunions du **Conseil de Quartier de Saint Jean**, pour apporter son aide aux habitants souhaitant obtenir des améliorations de leur cadre de vie et des modifications de la desserte en transports en commun.

³³ Immeuble ancien de 10 logements, acheté par le bailleur en 2012, situé à Villeurbanne.

³⁴ Implantée dans un immeuble de 35 logements, construit en 2011, situé à Villeurbanne, rue Colin.

³⁵ Implantée dans une résidence de 50 logements construite en 1996, située à Villeurbanne, rue Bât Yam.

³⁶ Quartier prioritaire de la politique de la ville (décret 30 décembre 2014) qui sera concerné par une opération de renouvellement urbain, dite d'intérêt national, sur la période 2015 – 2024.

Dans le quartier des Buers³⁷

Dans la partie nord des Buers, des contacts ont été pris avec le **Comité de Locataires des Buers** et l'**Association Bien être**, ainsi qu'avec **des habitants** souhaitant développer des projets autour de la solidarité entre voisins et de la vie de quartier.

Dans la partie sud des Buers, l'AVDL a été sollicitée de façon individuelle par plusieurs ménages locataires de la **résidence Pélisson** en raison de problèmes de logements dégradés. Un important travail de terrain a été réalisé pour inciter les locataires à s'organiser collectivement afin de demander des comptes à leur bailleur et d'avoir plus d'informations sur les travaux de réhabilitation en cours. Plusieurs personnes avec lesquelles nous avons été en contact souhaitent se regrouper pour agir ensemble, et l'organisation d'une première réunion est en cours.

« Mon association, c'est une force, un soutien vis-à-vis du bailleur. On est tous solidaires, et ça c'est très important. On se sent plus entendus, ça a permis d'améliorer les relations entre les locataires et le bailleur. »

Territoire du « Carré de Soie »³⁸

A l'occasion d'une réunion publique et d'ateliers de concertation organisés autour du projet urbain carré de soie, l'AVDL est entrée en contact avec plusieurs groupes d'habitants, de Villeurbanne et de Vaulx-en-Velin, mobilisés pour l'amélioration de leur cadre de vie. Des liens privilégiés ont notamment été mis en place avec **des locataires d'une résidence située avenue Roger Salengro à Vaulx-en-Velin**, qui ont participé en juin 2015, à la formation sur le contrôle des charges organisée dans le cadre du réseau des ALAc. En fin d'année 2015, ces locataires ont sollicité l'AVDL pour un accompagnement renforcé dans le contrôle des charges et pour faire entendre leurs revendications auprès du bailleur.

Dans le quartier Jacques Monod³⁹

Des liens ont été mis en place avec l'**Association Monod Solidaire**, un groupe qui travaille depuis 2008 sur la réussite scolaire des enfants du quartier et sur la solidarité entre voisins. Très active, l'association participe au dynamisme de la vie

de quartier.

Par ailleurs, nous avons rencontré **des locataires de la résidence Jacques Monod** soucieux de l'intérêt collectif, qui souhaiteraient potentiellement se mobiliser pour améliorer leur cadre de vie.

Au total, **en 2015, 5 groupes de locataires ont été accompagnés** (Comité de Locataires du Guigard, Association Zola, Association des Locataires de Baratin, locataires de l'impasse million et Association Clos Colin) - ce qui correspond au même nombre de groupes qu'en 2014.

- Les actions d'accompagnement réalisées par l'AVDL

Des actions pour susciter puis soutenir la mobilisation :

- **Identifier les habitants « leaders »** qui souhaitent se mobiliser pour monter une action collective.
- **Rencontrer à plusieurs reprises les habitants mobilisés** pour mettre en place des relations de confiance et **élaborer une stratégie et des actions** à mettre en œuvre.
- **Participer aux réunions** et **accompagner** les habitants dans la **planification et la mise en œuvre de leurs actions**.
- **Préparer les habitants à la rencontre avec les décideurs** (les bailleurs sociaux notamment), par le biais de jeux de rôle par exemple.
- **Accompagner les habitants** dans la sollicitation **d'appuis externes** (Direction de la Santé Publique de la ville de Villeurbanne, avocats...) et dans la **mise en place de partenariats** (avec les centres sociaux, les agents de développement de la Ville de Villeurbanne, les élus...).

« Quand tu vas voir le bailleur de ton côté, il ne t'écoute pas. C'est pour ça qu'il faut qu'on y aille ensemble, qu'on soit tous solidaires. »

³⁷ Quartier prioritaire de la politique de la ville (décret du 30 décembre 2014) qui sera concerné par une opération de renouvellement urbain, dite d'intérêt national, sur la période 2015 – 2024.

³⁸ Territoire situé sur Villeurbanne et Vaulx-en-Velin et concerné par un projet urbain d'envergure métropolitaine.

³⁹ Quartier prioritaire de la politique de la ville (décret du 30 décembre 2014) qui sera concerné par une opération de renouvellement urbain, dite d'intérêt national, sur la période 2015 – 2024.

Au-delà de ces actions, les groupes de locataires bénéficient de **l'expertise technique de l'AVDL**, notamment en ce qui concerne les **rapports locatifs** et les **normes de décence des logements**. De plus, la légitimité de **l'AVDL en tant qu'interlocuteur reconnu sur le territoire** profite aux groupes que nous accompagnons.

3.3. Accompagnement de groupes d'habitants connaissant des situations aigües de mal logement

Depuis juin 2011, **une centaine de personnes environ**, essentiellement de nationalité roumaine, habitent sur un terrain vague, appartenant au Grand Lyon, situé rue de la Feyssine, entre le cimetière militaire de la Doua et le périphérique Laurent Bonnevey. **En septembre 2011, les habitants sur le terrain ont été condamnés par le tribunal d'instance à évacuer l'endroit.**

En octobre 2013, l'AVDL a contribué à **la création du Comité Feyssine**, un collectif regroupant les habitants du terrain de la Feyssine, ainsi que les associations CLASSES (Collectif Lyonnais pour l'Accès à la Scolarisation et le Soutien aux Enfants des Squats), de l'association Solidarité Espérance, du CCO (Centre Culturel Œcuménique de Villeurbanne), de l'ADL (Association de Développement Local pour l'Emploi et la Formation), et d'ATD Quart-Monde. Le Comité Feyssine s'est fixé comme objectif de contribuer à l'amélioration des conditions de vie sur le bidonville et de soutenir collectivement les habitants.

En parallèle du **programme d'insertion préfectoral nommé « I2E »** (Insertion par l'Emploi et l'Ecole), initié en octobre 2015, et dans un contexte d'évacuation du terrain de la Feyssine imminente, le groupe a **alerté les pouvoirs publics sur cette situation précaire**, et **relayé la parole des habitants** sur qui pèse une menace constante.

L'évacuation du campement aura finalement lieu le 12 janvier 2016.

Plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre du Comité en 2015 :

- Accompagnement de la mobilisation des habitants du bidonville : **une quinzaine de réunions** ont été organisées. En novembre, **un moment festif** a été proposé sur le terrain avec les habitants, pour leur témoigner de notre solidarité.
- Mise en relation du Comité Feyssine avec les **partenaires institutionnels**, notamment la mairie de Villeurbanne, la métropole de Lyon et la préfecture du Rhône.
- Sollicitation de la ville pour **l'amélioration du « cadre de vie »** : opérations d'enlèvement des encombrants, dératisation, raccordement du terrain en eau, etc...
- Mise en relation avec les **partenaires associatifs et humanitaires**, notamment Médecins du Monde et la Cimade.
- Soutien à **la scolarisation et la recherche d'emploi.**
- **Suivi de la mise en place du programme I2E.**

3.4. Mise en réseau et capitalisation de notre expérience

a/ Collaboration interne avec l'équipe sociale de l'AVDL

Ce projet de soutien aux mobilisations collectives d'habitants a également eu **un impact en interne sur le fonctionnement de l'AVDL.**

En effet, il nous amène à réinterroger **la place des usagers et des actions collectives** au sein de l'association : **comment permettre aux ménages accompagnés d'être toujours plus acteurs de leur parcours, que ce soit au niveau du parcours d'accompagnement à l'AVDL (parcours interne) ou de leur parcours résidentiel ?** Cette réflexion a notamment débouché sur un projet de « visite des quartiers », dont les modules seront proposés en janvier-février 2016.

Par ailleurs, la mission Mobilisation des habitants travaille en **collaboration avec le reste de l'équipe de l'AVDL**, notamment sur des **questions d'indécence et de dépenses énergétiques**. Certaines situations rencontrées par l'équipe d'accompagnement social **font écho à des problématiques plus larges**, pouvant potentiellement faire l'objet d'une mobilisation collective. Cette collaboration interne nous permet ainsi de rentrer en contact avec de premiers interlocuteurs sur le terrain, dans le but d'encourager par la suite des mobilisations collectives. De même, nous rencontrons parfois des habitants vivant des situations de mal-logement, pour lesquels une visite à domicile

est nécessaire et permet de dresser un constat formel. **L'expertise en matière de logement de l'AVDL** permet alors d'appuyer des revendications collectives (réfection des fenêtres, travaux de réhabilitation, etc...).

b / Partenariats externes de la mission « Mobilisation des Habitants »

En 2015, l'AVDL a été sollicitée par plusieurs partenaires pour des interventions :

- **Par la MRIE** (Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion) : Le 21 mai 2015, **l'AVDL est intervenue dans le cadre d'une formation** sur l'animation de démarches collectives associant des personnes en situation de précarité.

- **Par la FAPIL** : Dans le cadre des **rencontres nationales de la FAPIL**, le 23 juin 2015, l'AVDL a participé à une **table ronde** sur le thème de « **la libre adhésion et la place des personnes accompagnées** : un discours ou une réalité ? ».

- **Par le Centre de Ressources et d'échanges pour le Développement Social Urbain (CRDSU)** : en novembre, le CRDSU a sollicité l'AVDL pour **la rédaction d'un article** dans les Cahiers du Développement Social Urbain n°62, portant sur la **participation citoyenne et les démarche innovantes** (à paraître en début 2016).

Par ailleurs, nous développons **des partenariats avec les autorités publiques** : nous travaillons régulièrement avec les services de la mairie, et restons attentifs aux orientations régionales. **Ces deux institutions ont ainsi accordé des financements en 2015, et la région s'est d'ores et déjà engagée à nous soutenir pour l'année 2016.**

Pour **les bailleurs**, composer avec de nouveaux interlocuteurs peut être source de tensions, tant sur la forme (modes de communication différents) que sur le fond (attentes parfois en contradiction avec les objectifs et les budgets établis). Pourtant, ils **sont demandeurs d'échanges avec des collectifs d'habitants** qui leur font remonter des points d'attention et leur permette d'avoir une accroche locale. **Notre présence est ainsi généralement bien perçue**, puisqu'elle aide les groupes à se structurer, à construire des stratégies claires, et bien souvent à trouver des compromis.

Ces différents retours constituent pour nous des **signes de reconnaissance de notre travail de la part de nos partenaires**, et nous encouragent à poursuivre nos actions.

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, l'Urrclaj 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.**

- Persuadés qu'il s'agit d'un élément essentiel nous pouvons citer, à titre d'exemple, **quelques autres actions menées en 2015 :**

- avec les **acteurs du PLIE** : mise en place d'une fiche de liaison PLIE/AVDL (avril 2015),

- avec le **centre social de Saint Jean** : organisation d'un « café-thème » autour des droits et devoirs du locataire et du bailleur (16/06/15) ;

- avec **ADL et le CCO** : à l'occasion de la semaine d'information sur les discriminations, organisée par le réseau villeurbannais de vigilance en faveur de l'égalité de traitement et de la non-discrimination) organisation d'un RDV citoyen intitulé : « **Les « Roms », une question de préjugés ?** ».

- Depuis octobre 2013, l'AVDL a contribué à la création du **comité Feyssine** avec les habitants du bidonville, les associations **CLASSES⁴⁰**, **CCO⁴¹** et la **paroisse de la résurrection et de la sainte famille**. Le comité Feyssine s'est fixé comme objectif de contribuer à l'**amélioration des conditions de vie** sur le bidonville et de **soutenir collectivement les habitants dans leurs démarches d'insertion**.

- 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 **Cilaj de l'Est Lyonnais**.

- En partenariat avec le CCAS de Villeurbanne :

En fin d'année 2014, un **partenariat renforcé avec le CCAS de Villeurbanne a été mis en place autour de la mission « kits économies d'énergies »** : il met à disposition de l'AVDL, pour 3 ans, un emploi d'avenir dédié à la MDE et en échange nous mettons à sa disposition notre expertise et la possibilité de bénéficier de VAD et d'installation du kit pour son public

- 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. Par ailleurs, le GrandLyon a proposé au directeur de l'AVDL d'intégrer le Conseil d'administration d'Est Métropole Habitat et l'a proposé à cet OPHLM en tant que personne qualifiée. Nous menons également 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, du comité de pilotage du plan de lutte contre les discriminations au logement, du comité technique FSL, des **commissions d'attribution de l'ACAL...**

⁴⁰ Pour la scolarisation des enfants des squats.

⁴¹ Centre Culturel Œcuménique de Villeurbanne.