

Sommaire

LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE 2014	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>	5
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 LES ACTIVITES D'ACCOMPAGNEMENT	6
1.2.1 <i>Les accompagnements dans le cadre de permanences ou d'ateliers</i>	6
La permanence DALO	6
L'Atelier Recherche Logement.....	8
Du groupe mutation...à la permanence mutation	9
La lutte contre l'insalubrité et le logement indécent, la médiation propriétaires/locataires.....	11
1.2.2 <i>Les accompagnements individualisés et formalisés proposé aux publics les plus fragiles</i>	17
La recherche de logement	17
L'accès au logement, les kits et conseils en « économies d'énergies »	23
Le Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement (FNAVDL) : un accompagnement dédié aux ménages reconnus prioritaires au titre du DALO.....	27
Les baux glissants.....	31
La prévention des impayés et des expulsions.....	34
L'accompagnement des ménages locataires de la SVU : un accompagnement personnalisé, renforcé, flexible et partenarial	43
2. IDEAL : UN TRAVAIL PILOTE SUR LA QUESTION DE LA DISCRIMINATION AU LOGEMENT.....	47
3. SOUTIEN AUX MOBILISATIONS COLLECTIVES D'HABITANTS.....	51
3.1 UNE METHODE D'ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE : RENFORCER LE POUVOIR D'AGIR DES HABITANTS	51
3.2 L'ACCOMPAGNEMENT DE GROUPES D'HABITANTS CONSTITUES EN COMITES DE LOCATAIRES DANS LE PARC SOCIAL.....	51
3.3 L'ACCOMPAGNEMENT DE GROUPES D'HABITANTS CONNAISSANT DES SITUATIONS AIGÛES DE MAL LOGEMENT	55
3.4 MISE EN RESEAU ET CAPITALISATION DE NOTRE EXPERIENCE	56
4. UN TRAVAIL EN PARTENARIAT ET EN RESEAU, UNE INSCRIPTION DANS DE NOMBREUX DISPOSITIFS SPECIALISES.....	57

Les chiffres clés de l'année 2014

Les activités d'accueil :

Nombre total de ménages accueillis : 1065

	Nombre de ménages
1 ^{er} accueil collectif	449
1 ^{er} entretien individuel (recherche et maintien)	505 (dont 378 au titre de la recherche et 127 au titre de la prévention)

Les activités d'accompagnement :

	Nombre de ménages	Résultats
Accompagnement Social Lié au Logement (Recherche et maintien)	261 (dont 146 au titre de la recherche et 115 au titre du maintien)	93 ménages relogés 14 maintenus
Permanence DALO	85	79 saisines de la commission de médiation 30 demandes reconnues prioritaires 1 sans suite 9 rejets 17 résultats non connus 22 en cours
Groupe/Permanence mutation	42	10 ménages relogés
Sensibilisation aux économies d'énergie	10	10 VAD 10 kits installés
Atelier recherche logement	51	17 ménages relogés
Permanence indécence/litiges	58	31 résolutions en cours d'année
Autres accompagnements (FNAVDL, mission SVU...)	58	12 ménages relogés 26 maintenus
Total	565	

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

Logement inadapté, dont	61%
Surpeuplement	18%
Impayés	28%
Trop cher	7%
Non-conformité (Indécence ou litiges)	6%
Problèmes de santé	2%
Absence de logement autonome, dont	21,5%
Hébergé par un tiers ou un parent	17%
Logement de transition	4,5%
Congé (vente ou reprise), Fin de bail	5%
Autre (séparation, regroupement familial...)	4,5%
Accès/Maintien	8%

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

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

Composition familiale	Isolé	Couple	Couple avec enfants	Famille monoparentale
	25%	4%	31%	40%

Nature des ressources	Emploi	Allocation chômage	Minimas sociaux	Retraite	Autre (formation, IJ...)
	26%	14%	53%	7%	

Statut d'occupation initial	Locataire parc privé	Locataire du parc public	Hébergé	Logement de transition	Propriétaire occupant	Local impropre à l'habitation
	54%	21%	18%	6%	NS	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
	98,4%	-	1,6%	-

Origine du relogement dans le parc social

Type de réservataire	Bailleur en direct	Sial	GrandLyon	Action Logement
	9%	63,1%	21,3%	6,6%

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

La réalité des publics, ses problématiques, mais aussi les dispositifs, évoluent régulièrement. 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 2014 plusieurs modifications :

- **La permanence DALO est devenue**, en fin d'année 2014, **hebdomadaire** au regard du nombre croissant de personnes accueillies depuis 2007 ;

- **Le groupe mutation a été remplacé par une permanence individuelle** hebdomadaire d'accueil des locataires du parc social, dont le logement est devenu inadapté ;

- **Les missions d'accompagnement des locataires de la SVU et des ménages reconnus prioritaires par la commission de médiation DALO sont montées en charge** de manière significative ;

- Notre **mission « économies d'énergies »** s'est poursuivie et renforcée, à partir de novembre 2014, par **l'accueil d'un emploi d'avenir, mis à disposition par le CCAS**, pour une durée de 3 ans ;

- Dans le cadre de la **mission « litiges »**, en lien avec la mission mobilisation des habitants, **des actions collectives ont eu lieu**.

Par ailleurs, en 2014, plusieurs tendances se dégagent de l'ensemble de nos actions d'accueil et d'accompagnement :

- Une **multiplication des situations de surendettement**, nous amenant à proposer un accompagnement budgétaire renforcé ;

- Un **cumul de problématiques** nécessitant un renforcement du travail partenarial.

- Un **allongement des délais entre proposition de logement et signature de bail**, du fait d'indisponibilités temporaires des logements qui n'avaient pas été anticipées par les bailleurs.

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

1.1.1 L'accueil et l'information

Le logement, premier espace de vie, est déterminant pour la cellule familiale et la construction de l'enfant. L'absence de logement, le risque d'expulsion, la mauvaise qualité de l'habitation constituent des risques importants pour l'épanouissement des individus, la vie de famille ainsi que 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 familles « vulnérables » : celles aux ressources modestes, ayant des difficultés d'accès et de maintien dans le logement compte tenu du contexte actuel du marché du logement ou celles confrontées à des « accidents de la vie ».

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

1.1.2 Le 1er accueil collectif

Il se déroule dans les locaux de l'AVDL chaque jeudi après-midi, à l'exception du dernier jeudi de chaque mois, depuis septembre 2013. En effet, nos activités d'AIO sont le « premier étage » de notre action et elles ouvrent éventuellement la possibilité aux ménages d'être accompagnés ensuite dans le cadre de l'Accompagnement Social Lié au Logement. Or nos financements FSL sont peu réévalués depuis plusieurs années et ce, malgré une hausse constante du nombre d'ASLL effectués par notre association.

Cette décision de supprimer mensuellement une réunion d'information collective (ainsi qu'une permanence d'accueil individualisée) a été prise à regret mais elle nous a permis de préserver la qualité des accompagnements effectués par l'AVDL tout en essayant de maintenir une capacité d'accueil qui soit conforme à notre capacité d'accompagnements individuels, ce qui sur le versant recherche n'était plus le cas, au vu des financements alloués par le Conseil général.

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 2014, 449 ménages, soit 40 de moins qu'en 2013, ont participé au 1er accueil collectif.

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

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

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.

378 ménages, soit 21 de moins qu'en 2013, ont été reçus dans le cadre des 4 permanences « recherche de logement » et 127, soit 5 de plus qu'en 2013, 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, 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 Les activités d'accompagnement

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

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

La permanence DALO

Cette permanence, spécifiquement consacrée à la saisine de la commission de médiation 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 depuis septembre 2014. Elle est animée, en alternance, par 3 travailleurs sociaux.

En 2014, la permanence a accueilli 85 personnes (soit 14 de plus qu'en 2013) dans le cadre de 162 entretiens individuels, certains ménages ayant été reçus à plusieurs reprises. Nous proposons en effet un suivi du recours et invitons chaque ménage à nous tenir informés de l'évolution de sa situation. Ceci à deux fins :
-Etre en capacité d'actualiser la demande au moment de la sollicitation du secrétariat lors du passage en commission ;
-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 : en 2014, deux ménages ont bénéficié de ce type d'accompagnement au moment de la proposition de logement qui a suivi.

Cinq autres ménages ont été accompagnés dans le cadre d'une mesure FNAVDL préconisée par la commission de médiation au moment de l'examen du recours.

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

Près de 75% des ménages ont sollicité la permanence DALO après avis de la commission diagnostic interne ou suite à un accueil individuel ou collectif (atelier de recherche de logement ou groupe mutation de l'AVDL). Seuls 25% des ménages se sont donc présentés à la permanence sur invitation d'un partenaire. Les travailleurs sociaux accompagnent probablement plus fréquemment la saisine de la commission de médiation qu'auparavant. Certains nous appellent avant saisine, afin de vérifier la pertinence de cette perspective.

Parmi les 85 personnes reçues, 79, soit 93%, ont souhaité saisir la commission de médiation.

Nous avons accompagné 58 saisines – 10 de plus qu'en 2013 - en vue de l'obtention d'un logement, soit 73% de l'ensemble des recours, et 21 – soit 3 de plus qu'en 2013 - en vue d'un hébergement, soit 27%.

Nous avons constaté, les années précédentes, qu'il était parfois difficile d'obtenir une proposition d'hébergement, ce, malgré la reconnaissance prioritaire d'un recours. Cette tendance s'est confirmée et ne nous incite guère à conseiller de saisir la commission de médiation en vue d'obtenir un hébergement, sauf extrême urgence. Par ailleurs, les délais de traitement des saisines en vue d'un logement sont passés de 6 à 3 mois en 2014. De ce fait et devant une situation pouvant relever d'une double saisine, nous continuons à prioriser le logement, ce qui demeure, de toutes façons, l'objectif généralement visé par le ménage.

a/Recours logement

Le motif principal de recours reste l'hébergement chez des tiers qui, conjugué à l'absence de logement, représente **66% des recours logement accompagnés en 2014**. 30 ménages déclarent en effet résider chez des tiers, 4 sont dépourvus de logement, 3 sont sans domicile fixe et 1 vit dans un local impropre à l'habitation.

13 ménages, soit **22% des recours**, ont saisi la commission de médiation pour surpeuplement, 1 pour surpeuplement conjugué à indécence, 3 ménages, soit 5%, occupent un logement de transition depuis plus de 18 mois, 2 ménages soit 3% des recours sont en procédure d'expulsion et un seul a sollicité la commission pour indécence de son logement.

Logement Résultats du recours	2014		2013		2012		2011	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Reconnaissance du caractère urgent et prioritaire	26	45	25	52	11	46	5	28
Sans suite	1	2	3	6	2	8	3	17
Rejet	7	12	6	12	1	4		
Non connu	10	17	7	15	10	42	10	55
En cours	14	24	7	15				

Nous avons eu connaissance de 34 décisions sur les 58 recours logement effectués en 2014. **Près de 60% des ménages sont restés en lien avec l'association jusqu'à la fin de la procédure de recours, cela malgré la complexité de ce recours, de ses étapes de mise en œuvre et de la nécessaire projection dans le temps qu'il implique.**

14 recours, soit 24%, sont toujours en cours à la fin de l'exercice.

45% des recours accompagnés dans le cadre de la permanence ont été reconnus prioritaires. Ce taux est de plus de 75% s'il est rapporté au nombre de recours terminés dont l'issue nous est connue.

19 ménages, sur 26 reconnus prioritaires, soit 73%, ont obtenu une proposition de logement sur Lyon (6), Villeurbanne (4), Bron(1), Saint Priest(2), Meyzieu(1), Vénissieux(1), Neuville(1), Saint Genis Laval(1) et Givors(1). 16 ménages l'ont acceptée ; 3 l'ont refusée : 1 a considéré que la proposition, située sur Saint Priest, était trop éloignée de ses repères actuels, 2 ont choisi de regagner leur pays d'origine juste avant ou au moment de la proposition. 18 propositions émanaient du SIAL, 1 d'un collecteur action logement.

Parmi les **7 recours rejetés**, 2 avaient été effectués par les ménages avant leur passage par notre permanence DALO. Les rejets ont concerné des ménages locataires dans un autre département, des personnes pour lesquelles la commission a considéré que leur situation relevait d'un choix personnel ou enfin des ménages qui n'avaient pas renouvelé leur demande de logement social ou saisi la commission concomitamment au dépôt de leur demande.

b/Recours hébergement

Le motif principal de recours est l'absence de solution d'hébergement : 12 ménages sur 21, soit 62%, déclarent en effet être sans domicile fixe, à l'hôtel, dans leur voiture ou dans un local impropre à l'habitation. 8, soit près de 40%, craignent une rupture de l'hébergement dont ils bénéficient lors de leur venue. Le faible retour des personnes sollicitant l'AVDL dans le cadre d'une saisine en vue d'un hébergement nous incite à penser que ces craintes de ruptures sont fondées. Seuls 29% des ménages sont en effet restés en contact avec l'AVDL durant la procédure de recours alors que, comme les ménages ayant saisi la commission en vue d'obtenir un logement, ils ont été invités à demeurer en lien. En fin d'exercice, près de 40% des recours étaient toujours en cours.

Hébergement Résultats du recours	2014		2013		2012		2011	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Reconnaissance du caractère urgent et prioritaire	4	19	10	55	11	42	13	52
Sans suite	0		2	11	3	11	1	0,5
Rejet	2	10	3	17	4	15	1	0,5
Non connu	7	33	3	17	8	31	10	40
En cours	8	38						

4 ménages ont été reconnus prioritaires dont deux ont trouvé une solution d'hébergement par leurs propres moyens avant que ne survienne la proposition DALO, l'un en résidence sociale, l'autre auprès d'une association. Un a bénéficié d'un hébergement en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale. Le dernier a été orienté vers un avocat pour un recours contentieux, n'ayant pas obtenu de proposition dans le délai légal. 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.

Les rejets ont été motivés par la concomitance des démarches de demande d'hébergement et de recours.

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 salariés (un permanent et un en alternance un mardi sur deux). Les personnes y sont orientées par la commission diagnostic.

Cet atelier s'adresse principalement à trois catégories de ménages :

- **La première catégorie est constituée de ménages peu autonomes et n'ayant entrepris aucune démarche de recherche de logement.** Ce groupe représente une infime partie du nombre des personnes orientées. En effet, le formulaire unique de demande de logement (CERFA) ayant été simplifié, la plupart des familles ne rencontrent pas de difficultés à le constituer. Toutefois, **nous aidons parfois certaines personnes à le renouveler et plus régulièrement nous donnons des explications et des conseils pour le remplissage de certaines parties (choix de quartiers, montant du futur loyer, choix de la typologie...).**
- **La deuxième catégorie regroupe des ménages plus autonomes dans la compréhension des démarches mais également financièrement plus stables.** Pour ceux-là, notre action consiste à relancer ponctuellement le SIAL, les collecteurs d'Action logement et les bailleurs sociaux. Si nous avons déjà constaté l'année dernière que le profil de ce public « intermédiaire » intéressait les réservataires ou bailleurs, cette année nous en avons la certitude. En effet, il suffit parfois de quelques contacts pour débloquer les situations. L'augmentation importante du nombre de relogés en 2014 nous a permis de le vérifier.
- **La dernière catégorie rassemble des personnes qui n'entrent pas dans nos critères d'accompagnement formalisé, souvent à cause d'exigences de sectorisation fortes.** Il s'agit parfois de personnes en grande précarité mais qui refusent de vivre sur certains quartiers de Villeurbanne. Nous engageons alors avec elles un travail autour de la déconstruction de leurs stéréotypes et de leurs représentations car elles ont parfois une image très négative de certains quartiers alors qu'elles n'y ont jamais mis les pieds. Nous les invitons à aller sur place pour qu'elles se rendent compte par elles-mêmes de la situation de ces quartiers et travaillons également à leur donner des clés de compréhension sur la pénurie de logement adapté en taille et en coût afin qu'elles puissent établir une stratégie de recherche sur un nombre de quartiers plus élargis qu'initialement. Compte-tenu de la stigmatisation des quartiers

populaires ou d'habitat social, largement répandue dans notre société, cette catégorie a tendance à augmenter et il reste difficile de modifier la perception de ces personnes.

En 2014 nous avons accompagnés 51 ménages (dont 35 nouveaux) contre 46 l'année dernière. Les chiffres restent stables même si le nombre de nouveaux a augmenté de manière assez significative (9 ménages).

Parmi les 51 ménages suivis en ARL, un seul a fait l'objet d'une réorientation vers une mesure d'ASLL contre 12 l'année précédente. Cette très forte diminution est certainement à mettre en lien avec l'accroissement du nombre de relogés.

En 2014, le nombre de relogés a été de 17 ménages contre 12 en 2013 et 6 en 2012. Cette nette hausse correspond au surcroît d'orientations vers l'atelier de personnes dans l'emploi ou bénéficiaires du pôle emploi. Nous présagions que les bailleurs ou les réservataires privilégieraient ces candidatures, nous en avons maintenant l'intime conviction.

Trop autonomes au regard des critères du FSL et souvent non priorisés pour être accompagnés par les associations, ces ménages ont parfois beaucoup de mal à se reloger par leurs propres moyens, bien que leurs profils intéressent davantage les bailleurs que des personnes bénéficiant de minima-sociaux. **En accompagnant ces ménages vers un relogement adapté, au-delà de leur apporter satisfaction, nous permettons d'éviter que leur situations de non ou mal logement les entraîne vers des difficultés plus grandes (perte d'emploi, difficultés éducatives...) qui auraient eu un coût important, tant pour les principaux concernés que pour la collectivité.**

Cette année, la durée moyenne de relogement des usagers de l'ARL a encore diminué. Elle est désormais « seulement » de **4 mois. 8 ménages sur 17 ont été relogés dans un délai inférieur ou égal à 3 mois.** Le ménage qui a le plus attendu son relogement a dû patienter 10 mois.

Sur les 17 ménages relogés, 9 sont salariés, 5 bénéficient du pôle emploi, 1 d'une retraite et 2 perçoivent le RSA. Ces éléments semblent confirmer qu'il est plus facile de trouver un appartement, y compris dans le parc social, lorsqu'on travaille ou lorsque l'on a travaillé plutôt que lorsque l'on perçoit des minima-sociaux.

Le début de l'année 2015 est très encourageant. En effet, depuis le mois de janvier, 8 familles sont en cours de relogement soit pratiquement la moitié des ménages relogés en 2014. Le nombre de relogements en 2015 devrait donc probablement largement dépasser celui de 2014.

Du groupe mutation...à la permanence mutation

L'année 2014 a vu la prise en compte par l'AVDL des demandeurs de mutation évoluer et un nouveau fonctionnement se mettre en place. En effet, en 2014 une réflexion sur les modalités de prise en compte des mutations à l'AVDL a été initiée et il a été proposé aux participants au groupe un questionnaire sur leurs attentes. Par la suite l'équipe s'est réunie à trois reprises, dont une avec le conseil d'administration, dans le but de réfléchir et de proposer un nouveau mode d'accompagnement.

En effet, le groupe Mutation tel qu'il fonctionnait présentait des limites par rapport aux objectifs initiaux : les participants étaient plus en attente d'une réponse individuelle et se sentaient moins ou pas appartenir à un ensemble pouvant agir de façon collective sur leur problème de logement.

La décision prise a été de mettre en place un accueil individuel des demandeurs de mutation chaque lundi après-midi sans rendez-vous.

Des critères d'intégration de ce que l'on appelle désormais la permanence mutation ont été instaurés. Ils sont un peu plus restrictifs que ceux utilisés pour le groupe mutation et se rapprochent de ceux qui sont appliqués dans le cadre de la recherche.

Parmi eux :

- Le motif de la demande de mutation : surpeuplement, taux d'effort trop important, indécence, santé, environnement. Pour certains de ces motifs (indécence, santé, environnement), un justificatif des démarches préalables est demandé (constat d'indécence, certificat médical, dépôt de plainte...)
- L'ancienneté de la demande de mutation (entre 6 et 12 mois, suivant le motif)
- Le fait qu'aucune proposition de logement adaptée n'ait été refusée par le demandeur
- La question des souhaits de localisation du futur logement, qui ne devront pas être trop restreints

Il a été décidé de débiter la nouvelle organisation en septembre 2014 et que son animation dépende de deux salariés (au lieu d'un seul auparavant).

La dernière réunion du groupe Mutation a eu lieu début mai puis, les anciens ont été reçus en entretien individuel et orientés vers la nouvelle permanence quand ils répondaient aux critères définis. Sur les 33 ménages ayant pris rendez-vous et étant venus, 13 ont été considérés comme ne relevant pas des nouveaux critères, soit parce qu'ils avaient refusés des propositions de logement adapté, soit parce que leurs critères de localisation étaient trop restreints, soit que leur logement était adapté en taille et en coût.

De janvier à mai, le groupe mutation a donc continué à fonctionner comme les années précédentes avec une réunion collective chaque lundi après-midi. Il restait 49 ménages de l'année précédente qui étaient toujours en demande de mutation et parmi eux 19 ont continué de fréquenter activement le groupe.

Une invitation des nouveaux fin février a permis d'accueillir 22 ménages qui ont intégré le groupe. A la suite, des courriers explicitant les situations des demandeurs ont été envoyés aux différents bailleurs.

Dans la première partie de l'année, la raison principale de la demande de mutation reste le surpeuplement avec 76% des demandes. La recherche d'un logement de types 4, 5 ou 6 concerne 24 demandeurs soit 43 % de ceux en situation de surpeuplement.

Les autres motifs sont comme chaque année les problèmes de santé, d'environnement et le fait que le logement soit trop grand et trop cher pour plus de 11 %.

Les demandeurs de 2014 qui ont fréquenté le groupe Mutation étaient comme l'an dernier logés par les bailleurs les plus importants de la commune : EMH (41 %) ; Alliage Habitat (24 %), OPAC 69 (12 %). Les autres venaient de SCIC (11 %), Batigere, Erilia, Semcoda, SVU, et HMF (3%).

Durant cette première moitié de l'année, 5 relogements ont eu lieu : 2 par le bailleur en direct, deux par l'intermédiaire d'Action Logement et un par le biais du dispositif DALO. Trois autres ménages ont obtenu des propositions de logement mais ils les ont refusés.

Depuis la mise en œuvre de la permanence Mutation en septembre 2014, nous avons reçu 42 ménages, dont 25 nouveaux.

Pour 60% d'entre eux, le surpeuplement, seul, motive leur demande de mutation. Mais, ce motif peut être associé à d'autres motifs (santé, indécence, environnement) et, dans ce cas, le pourcentage des personnes concernées par le surpeuplement s'élève à 76%. 66% des ménages en demande de mutation pour surpeuplement recherchent un type 4 ou 5.

Les autres motifs de demande de mutation concernent la santé (9/42), l'environnement (4/42), l'indécence (2/42), un logement trop grand et/ou un logement dont le loyer est trop élevé (3/42).

Les demandeurs de mutation sont pour 70% logés par les principaux bailleurs de Villeurbanne (EMH et ALLIADE Habitat) ; les autres bailleurs sont l'OPAC du Rhône (9%), la SCIC habitat, 3 F Immobilière Rhône-Alpes, SFHE. Il est notable que les 5 relogements ayant eu lieu concernent non pas les bailleurs les plus importants, mais les 3 F et l'OPAC.

En effet, de septembre à décembre, nous avons eu connaissance de 5 relogements, soit autant en 4 mois que durant les 8 mois précédents : 4 par leur bailleur en direct (2 par l'OPAC et 2 par 3 F), un suite à un recours Dallo

après de la commission de médiation. À notre connaissance, trois autres familles ont eu des propositions qu'elles ont refusées : refus motivé par le secteur de localisation pour la première ; montant du loyer jugé trop élevé pour la seconde ; logement considéré comme inadapté à la problématique santé pour la troisième.

Au-delà de notre action qui consiste, dans le cadre de cette permanence, à soutenir les personnes dans leur demande de mutation, en interpellant régulièrement les bailleurs concernés, cette permanence est aussi l'occasion de travailler avec les ménages, leur projet logement en engageant une réflexion sur les secteurs de localisation. En effet, la plupart des personnes soutenues, et ce malgré leur condition de logement non adaptée à leur situation, expriment leur réticence à être relogées sur des secteurs porteurs d'image négative. Ce travail autour des représentations et du contexte en matière de logement, réalisé aussi dans le cadre de l'Atelier Recherche Logement, devrait nous inviter à réfléchir sur des modalités de travail collectif sur cette thématique (atelier collectif/témoignages sur les quartiers, visite de quartier collective...).

Enfin, même si nous avons encore peu de recul, il nous apparaît que le format d'une permanence mutation, avec la réalisation d'entretiens individuels, répond aux attentes des personnes que nous recevons. Dans le cadre de la réflexion collective que nous avons engagée l'année dernière, sur cette question des mutations, les personnes concernées avaient pu exprimer leur besoin d'échanger sur leur situation particulière et d'être soutenu individuellement dans leur projet de mutation.

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

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

Objectifs

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

Contenu

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

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

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

b/ Les grandes tendances 2014 :

58 ménages (+ 31 %) ont été accompagnés au titre de cette mission dont 46 au titre de l'indécence (+21%).

Nous avons également un nombre important de sollicitations téléphoniques ou électroniques pour des demandes de renseignements ou de conseils de la part de locataires, de propriétaires bailleurs et de partenaires associatifs ou institutionnels.

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

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

Contrairement aux 2 années précédentes, la proportion des ménages dont le motif d'accompagnement est uniquement lié à un litige est en forte hausse et est presque à part égale de celle des ménages accompagnés dans le cadre d'un litige et d'un autre motif (expulsion ou recherche de logement). Dans ce dernier cas, l'orientation peut avoir été interne ou externe puis un lien est assuré vers les deux autres missions précitées.

Cette évolution statistique est essentiellement due à des interventions dans le cadre de cette mission auprès de différents groupes de locataires du parc privé ou public.

L'orientation initiale se fait essentiellement par les biais des services sociaux (35%), en interne (33%) ou le bouche à oreille (27%). Si 5% des situations nous ont été orientées à l'initial par la DSP, **par contre 83 % de ces accompagnements ont un suivi en lien avec la direction de la santé publique (DSP)** : il s'agit de situations d'indécences ou de problématiques techniques sans que le logement ne soit pour autant considéré comme indécemment.

Motifs de l'accompagnement	2014	2013	2012
Indécence	58 %	56 %	72 %
Charges	13 %	9 %	1.50 %
Obligations du propriétaire	6 %	3 %	4 %
Obligations du locataire	22 %	28 %	0
Divers	1 %	4 %	22,50 %

Peu de changement par rapport à 2013 mais toujours une majorité de situations ayant des problèmes d'indécence. Il est intéressant de noter que le second motif est lié aux obligations locatives, définies par l'article 7 de la loi du 6 juillet 1989¹, ce qui confirme que l'objectif de cette mission est certes d'aider un locataire à faire valoir ses droits mais également qu'il respecte ses obligations, l'un n'allant pas sans l'autre.

A ce titre nous sommes également régulièrement contactés par des bailleurs pour des renseignements.

Cinq bailleurs, dont deux bailleurs sociaux, se répartissent la moitié des situations.

Pour 69 % des situations, il s'agit de locataires du parc privé et 31 % du parc public (14% en 2013).

L'augmentation de 17 % des locataires du parc public est liée essentiellement aux interventions collectives auprès de locataires d'immeubles publics essentiellement.

La gestion en direct par un propriétaire privé concerne 41 % des accompagnements. Sur l'année écoulée, l'intervention auprès de cette catégorie de propriétaires fut plus simple, le propriétaire pouvant s'avérer être plus à l'écoute de l'intérêt d'entretenir son parc de logements mais surtout du fait qu'il soit interlocuteur unique.

En effet, il ressort, que tant chez les bailleurs sociaux que chez les administrateurs de biens, la pluralité d'interlocuteurs fut souvent un obstacle dans la médiation et/ou dans la recherche de solutions.

En effet, il est lassant et fastidieux pour un locataire, mais également pour l'accompagnant de répéter, de détailler constamment les doléances à chaque nouvel interlocuteur, d'autant que les réponses peuvent être divergentes

¹ Payer le loyer et les charges aux termes convenus, user paisiblement les lieux, répondre des dégradations, entretenir son logement, permettre l'accès aux lieux loués pour la préparation et l'exécution de travaux, s'assurer, ...

d'une personne à une autre, que les documents transmis ne sont pas toujours transférés en interne et sont donc redemandés à chaque nouvel interlocuteur.

Une chaîne d'interlocuteurs qui ne facilite ni le dialogue, ni la résolution des désordres :

Des problèmes d'humidité se caractérisant par des moisissures sont apparus soudainement dans l'ensemble des 300 logements d'une résidence appartenant à un bailleur social. Chaque locataire a d'abord interpellé individuellement et quasi simultanément le bailleur pour lui faire part de ces désordres.

Certains l'ont même contacté plusieurs fois et ont, à chaque fois, eu un interlocuteur différent qui découvrait le problème, expliquait au locataire que c'était de sa responsabilité car il n'aérait pas assez ou qu'ils étaient trop nombreux dans le logement. Aucun de ces différents interlocuteurs ne leur a expliqué qu'il avait déjà été informé ou que d'autres locataires étaient concernés.

Chemin faisant, en discutant entre eux, les locataires se sont rendus compte que tous étaient concernés et donc qu'ils n'étaient pas à l'origine, par leur comportement ou leur mode d'occupation, de ce phénomène.

Les locataires ont ensuite interpellé collectivement le bailleur : le dossier a continué à être suivi simultanément par différents services en interne qui ont chacun donné une version différente de l'origine du problème et des solutions pour y remédier. Une seule constante dans cette diversité de réponses : le bailleur n'était en rien responsable des désordres.

Les locataires nous ont alors contactés et nous sommes allés constater le problème dans quelques logements puis assurer une médiation avec le bailleur. Parallèlement, en lien avec notre chargée de mission « mobilisation des habitants », nous avons aidé ce groupe de locataires à s'organiser afin qu'il puisse être un interlocuteur plus structuré et rationnel vis-à-vis du bailleur, ce qui a porté ses fruits : le bailleur a recherché des solutions rapides pour assainir les logements et a pris en charge la rénovation des parties sinistrées.

L'origine du problème : au cours de la récente réhabilitation de la résidence, la VMC avait été arrêtée... Les premiers froids, associés à la mise en marche du chauffage, étaient à l'origine de l'apparition de l'humidité et des moisissures dans les logements qui n'étaient plus ventilés.

Dans notre rapport précédent, nous avons souligné que les administrateurs de biens avaient encore des efforts à fournir dans la gestion de certains de leurs biens. En effet, en tant que professionnels de l'immobilier, ils ne peuvent se retrancher derrière une méconnaissance de la loi pour justifier certains de leurs comportements ou les réponses apportées. A leur décharge, il faut bien reconnaître que la législation en vigueur est si dense, riche et mouvante qu'il n'est pas toujours aisé de l'appliquer correctement.

C'est pourquoi la loi du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) impose une obligation de formation continue au professionnel de l'immobilier. Mais pour certains administrateurs de biens auxquels nous avons été confrontés cette année, même les bases de la législation leur semblaient inconnues....

Un administrateur de biens sûr de son droit...

Nous sommes intervenus dans un dossier où 6 logements indécents appartenaient à un unique propriétaire et étaient gérés par un administrateur de biens. Or ce dernier confondait les notions de surface réelle du logement et de surface habitable²...ce qui est bien différent : ainsi un appartement de 21 m² de surface réelle n'avait en réalité que 3 m² de surface habitable, bien en deçà des 9m² imposés par la loi pour qu'il soit considéré comme un logement pouvant être mis en location.

² Définie à l'article R. 111-2 du Code de la construction et de l'habitation, la surface habitable représente la somme des surfaces de plancher de chaque pièce à laquelle il faut retirer les surfaces occupées par les murs, cloisons, marches et cages d'escaliers, gaines, embrasures de portes et de fenêtres. Ne doivent pas être pris en compte dans ce calcul les combles non aménagés, caves, sous-sols, remises, garages, terrasses, loggias, balcons, séchoirs extérieurs au logement, vérandas, volumes vitrés, locaux communs et autres dépendances des logements, ni des parties de locaux n'atteignant pas au minimum 1,80 mètre de hauteur.

De plus, il s'est avéré que l'administrateur de biens méconnaissait également le principe élémentaire de la loi du 6 juillet 1989 quant à la durée d'un bail et aux principes de son renouvellement³. En réponse au courrier d'un avocat d'un des locataires, l'administrateur de biens lui a rétorqué doctement qu'il « n'a pas compris un certain nombre de points » : « le contrat de bail de [son] client a expiré en date du 23 juillet 2013 (signé le 24 juillet 2007) et qu'aux termes des six ans, le bailleur refait un bail et renouvelle la caution solidaire qui n'est plus valable ». Il convient de préciser que le locataire n'avait ni donné dédite, ni reçu de congé du propriétaire, en conséquence, et suivant la loi, le bail initial était renouvelé par tacite reconduction et il n'y avait bien sûr pas lieu de signer un nouveau bail, ni de restituer le dépôt de garantie.

Magnanime, et sûr de son droit, l'administrateur de biens poursuit qu'il n'a « jamais réclamé (jusqu'à cette date) de frais de rédaction pour le nouveau bail », sans omettre de préciser que l'avocat devrait faire montre de modestie puisque de nombreux « points [du dossier de son client] ont subi une interprétation très partielle » de sa part.

Surpris, l'avocat a transféré la réponse du régisseur à son client en lui indiquant, « qu'il y a effectivement urgence pour le bailleur de prendre un avocat pour gérer ce dossier car, il faut en déduire que le régie ne sait pas lire un bail ». L'affaire est toujours en cours d'instruction au tribunal. Toutefois le service d'hygiène, qui a également été saisi du dossier, s'oriente vers un arrêté d'insalubrité pour les 6 logements. Si c'est le cas, le bailleur devra assurer, à ses frais, le relogement temporaire de 7 personnes.

Dans ce dossier, il y a certes un peu de mauvaise foi du propriétaire, mais il y a surtout une incompétence rare du régisseur qui a été un mauvais interlocuteur pour les locataires et un très mauvais conseil pour le propriétaire. En vertu du contrat de gestion, seul ce dernier pourra se retourner contre lui.

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

La typologie des logements suivis a sensiblement évolué : le nombre d'occupants de petits logements (dont de nombreux studios) accompagnés est en hausse de 7 % tout comme celui d'occupants de logements de type 3 ou plus qui augmente de 12 %.

Le nombre de dossier où il y a présence d'enfants dans le logement est stable. Toutefois, nous pouvons souligner une augmentation du nombre de situations de familles monoparentales mais également de couples sans enfants. Il est à noter que la composition familiale, si elle impacte peu la nature du litige, peut avoir un effet positif concernant la résolution des désordres, les bailleurs semblant être plus à l'écoute lorsque des enfants sont présents dans le logement indécet.

Au 31 décembre 2014, 54 % des accompagnements étaient clos (80% en 2013), avec pour 84 % une issue positive ou la résolution du problème en faveur du locataire en place (94% en 2013). Ce taux des accompagnements clos, moins important que pour 2013 (- 26 %), s'explique par le nombre d'actions collectives qui sont toujours en cours.

A la marge, dans deux situations, l'accompagnement a été interrompu faute d'adhésion des ménages. Concernant le taux de résolution, pour certains dossiers, il convient de raisonner par litiges et non par dossier, soit en raison de la présence de plusieurs problèmes, soit parce que, comme pour les trains, un litige peut en cacher un autre.

³ Sauf congé du bailleur ou renouvellement exprès, un bail arrivé à son terme se renouvelle par tacite reconduction (Article 10 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989 : « le contrat de location est conclu pour une durée au moins égale à trois ans pour les bailleurs personnes physiques ainsi que pour les bailleurs définis à l'article 13 et à six ans pour les bailleurs personnes morales » (...) « Si le bailleur ne donne pas congé dans les conditions de forme et de délai prévues à l'article 15, le contrat de location parvenu à son terme est soit reconduit tacitement, soit renouvelé ».

c/2014 : du collectif !

L'exercice 2014 se caractérise par le développement de nos actions de soutien à des groupes de locataires. Six actions collectives ont concerné quatre petits immeubles (respectivement de 4, 6, 9 et 10 logements) et deux grandes résidences (respectivement de 200 et 300 logements).

Quelle forme peut prendre une action collective dans le cadre de la résolution des litiges ?

La notion de collectif est ici utilisée pour deux types de situations :

- un seul propriétaire est concerné par plusieurs dossiers à la même adresse,
- sur une même adresse, bien que plusieurs propriétaires soient concernés, le motif du litige avec leurs locataires est strictement similaire : problème de chauffage, indécence des logements, régularisations importantes de charges locatives, etc.

Notre action de médiation dans ces dossiers peut être plus globale que si nous n'intervenons que pour un seul locataire : nous interpellons alors le bailleur ou son mandataire pour un désordre (par exemple, les fenêtres des logements de la résidence ne sont pas étanches à l'air et doivent être remplacées) qui concerne plusieurs locataire, voire l'ensemble des locataires de l'immeuble.

Cette médiation collective est parfois doublée d'accompagnements individualisés si nécessaire. En effet, si des locataires rencontrent le même problème dans leur appartement, les conséquences sur la santé qui peuvent en découler doivent être individualisées. Dans ce cadre, nous avons une attention particulière à ceux qui pourraient le plus en pâtir (femme enceinte, personne âgée, famille entière ne pouvant vivre plus que dans son salon...) et les accompagnons individuellement, souvent vers un relogement rapide.

C'est ainsi que sur les 58 ménages accompagnés individuellement en 2014, 21 l'ont été tout en s'inscrivant dans le cadre de ces actions collectives.

Cette approche collective d'un litige nécessite la visite d'un nombre plus conséquent de logements à la même adresse, puis la rédaction d'autant de comptes rendus de visites qui associent à la fois la problématique collective aux particularismes de chacun des logements visités : ainsi si nous visitons une dizaine de logements d'une même adresse cela nécessitera la rédaction de 10 comptes rendus qui incluront une vision globale du problème tout en mettant des focales sur les particularismes du logement visité. En contrepartie, ce nombre important de situations signalées permet, lorsque le désordre concerne plus de locataires voire l'ensemble des locataires, de pouvoir les faire bénéficier plus facilement des travaux à réaliser par le bailleur. Ce fût par exemple le cas sur une résidence de 200 logements où l'ensemble des appartements présente un défaut d'étanchéité des fenêtres.

Ces actions collectives furent rendues possibles par une articulation renforcée entre la mission litige et la mission « mobilisation des habitants »⁴, certaines situations d'indécence étant repérées par des associations de locataires en contact avec cette dernière.

L'origine d'un accompagnement collectif peut également être une sollicitation individuelle, soit dans le cadre d'un litige, soit dans le cadre d'une prévention d'une expulsion, d'un locataire qui nous mettra en lien avec d'autres.

C'est ainsi que nous sommes intervenus dans l'immeuble, où 6 logements de 21 m² chacun de surface au sol ne faisaient en réalité que 3m² de surface habitable⁵. Un des locataires nous a contactés en raison d'un impayé de loyer. Il nous a fait part des particularités, en termes de surface, de son logement. Nous nous sommes rendus sur place et il nous a mis en lien avec un voisin, puis un autre, et ainsi de suite. Au final, nous sommes intervenus sur les 6 logements de l'immeuble.

Cette articulation avec la mission « mobilisation des habitants » a un double intérêt : elle permet aux groupes accompagnés dans ce cadre de s'appuyer sur notre expertise technique et, dans le cadre des litiges collectifs, de bénéficier du savoir-faire de la chargée de mission pour arriver à mobiliser collectivement les

⁴ Pour plus de détails sur la mission « Mobilisation des habitants », se reporter à la partie de ce rapport qui lui est consacrée et, plus particulièrement, ce qui concerne les ALAC

⁵ Cf. ci-dessus

personnes concernées. **Cet accompagnement en binôme a concerné 4 des 6 actions collectives de cette année et, potentiellement, environs 515 locataires.**

Cette approche collective apporte de réelles plus-values :

- Au niveau de notre **organisation interne**, elle nous amène à travailler différemment ;
- **A l'échelle des locataires**, elle leur permet de mener un travail de réflexion collectif et de mettre en œuvre des actions que, probablement, ils n'auraient pas menées individuellement. Par ailleurs, elle renvoie une image des habitants des quartiers populaires bien plus positive que celle qui est, trop souvent, renvoyée par les médias et une partie de la société : ces habitants peuvent parler posément, réfléchir entre eux et apporter des solutions. Ce sont des acteurs et interlocuteurs qui prennent pleinement part à l'amélioration de la vie de leur quartier, même si leur intérêt est circonscrit, parfois, à une préoccupation qui les concerne directement (l'état de leur logement).
- **Au niveau des bailleurs**, ceux-ci ne peuvent que prendre en compte l'aspect collectif de la demande, qui nécessite de leur part d'apporter une réponse à l'ensemble du collectif et à traiter le problème de manière globale. Dans cette configuration, le bailleur pourra difficilement minimiser l'ampleur du problème ou en renvoyer la responsabilité aux comportements individuels de ses locataires.

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

La recherche de logement

L'Accompagnement social lié au logement (ASLL)

Pour aller à l'essentiel...

- 146 ménages accompagnés
- Une diminution volontaire du nombre d'ASLL formalisés
- 60% des ménages accompagnés bénéficient des minima sociaux
- Des problématiques complexes qui nécessitent un partenariat étroit
- Une durée moyenne d'accompagnement (avant et après relogement) en augmentation
- 70 relogés.
- Une part des relogements par les bailleurs en direct en nette augmentation
- 81% des ménages dont l'accompagnement au titre de la recherche s'est arrêté en 2014 étaient relogés dans un logement adapté en taille et en coût

a/Objectifs et contenu

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

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

Son contenu varie selon les situations :

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

En 2014, les 5 intervenants de la mission « recherche » ont accompagné 146 ménages, soit 45 de moins qu'en 2013, ce qui représente une baisse d'activité de 23%. Cette diminution est en partie la conséquence de la décision prise depuis mi-2013 de réduire certaines de nos « portes d'entrée » vers l'ASLL recherche et de diminuer nos temps d'AIO : une réunion d'information collective hebdomadaire (« porte d'entrée » de notre AIO recherche) a été supprimée mensuellement et une permanence d'accueil individualisée (permettant l'établissement d'un diagnostic avec le ménage et débouchant éventuellement sur une demande d'ASLL) a été également supprimée une fois par mois. Cette décision a été prise à regret mais elle nous a permis de préserver la qualité des accompagnements effectués par l'AVDL tout en essayant de maintenir une capacité d'accueil qui soit conforme à notre capacité d'accompagnements individuels, ce qui sur le versant recherche n'était plus le cas, au vu des financements alloués par le Conseil général.

Cette diminution du nombre d'accompagnement est également liée à un resserrement de nos critères d'accès à l'ASLL. Nous avons en effet choisi de réserver ce type d'accompagnement aux ménages les moins autonomes, orientant les ménages relevant d'un soutien ponctuel vers l'Atelier de Recherche de Logement.

71 ménages, sur les 146 accompagnés, ont bénéficié d'une première mesure d'accompagnement. Pour 75 d'entre eux, soit plus de la moitié, l'accompagnement qui avait débuté en 2013 s'est poursuivi en 2014. Cette proportion est en augmentation. Elle représentait en effet 43% des accompagnements en 2013. La durée moyenne d'accompagnement s'allonge d'année en année : les propositions de logement se font plus rares et les situations se complexifient. Elles nécessitent de plus en plus souvent des liens inter partenariaux étroits qui peuvent se concrétiser par une synthèse, afin de partager diagnostic, pistes d'action et évaluation. Dans ce cas, le référent ASLL peut jouer un rôle de coordinateur de l'ensemble des acteurs.

En 2014, 21 mesures d'ASLL (29 en 2013), soit 14% de l'ensemble des ménages accompagnés, ont été prescrites par le Département, sur demande des travailleurs sociaux des unités territoriales de Villeurbanne (12), de Vaulx en velin (7), de Meyzieu (1) et de Lyon (1).

L'autonomie relative des ménages accompagnés dans le cadre de la recherche ainsi que la complexité des démarches liées à l'accès ont bien souvent pour conséquence la poursuite de l'accompagnement au moment de l'entrée dans les lieux et pendant les premiers mois de l'occupation du nouveau logement.

Quand le référent ASLL joue un rôle de coordination de l'ensemble des acteurs

La famille O. composée d'un couple et de deux enfants de 10 et 4 ans est connue de l'AVDL depuis plusieurs années. Elle occupe un studio inadapté à la composition familiale et indécent. Elle nous a sollicités à plusieurs reprises. Cependant, elle ne satisfaisait pas aux conditions de séjour ou/et de ressources pour accéder au logement social et faisait état d'exigences de localisation incompatibles, selon nos critères, avec une recherche de logement dans le cadre d'une mesure d'ASLL. De ce fait, elle n'a pu être accompagnée par l'AVDL dans le cadre de sa recherche. La famille est par ailleurs en lien avec des travailleurs sociaux de différents services, qui constatent d'une même voix, que la problématique logement a de graves conséquences sur l'épanouissement et l'équilibre de ses membres mais qu'il existe cependant des freins au relogement, inhérents au ménage et à ses choix. Le service d'hygiène de la ville est saisi et un ASLL est préconisé par l'un des travailleurs sociaux, que le Département valide après échange avec l'équipe de l'AVDL. Dans ce cadre et afin de poser un diagnostic partagé sur cette situation complexe où plusieurs problématiques s'entremêlent, le référent ASLL de l'AVDL suggère rapidement la tenue d'une synthèse qui sera portée par le Département. Des pistes d'action concrètes, validées par tous les acteurs, sont dégagées et la famille, reçue en fin de rencontre, en est informée ; elle peut s'exprimer sur ses choix et mesurer les conséquences de ses actes. Après qu'elle ait accepté d'élargir ses critères de localisation, une proposition de logement de type 3 adapté en taille et coût, qui plus est très proche de ses choix de localisation initiaux, sera rapidement faite à la famille O. qui signera son bail début 2015.

b/ Profil type du public accompagné :

Près de 70% des ménages accompagnés sont orientés vers l'AVDL par des partenaires villeurbannais, dont les MDR pour 57% d'entre eux. 27% nous sollicitent sur conseil d'un proche ; certains (4%) ont été aidés quelques années auparavant et reviennent, leur logement étant devenu inadapté à la suite de modifications de la composition familiale ou des ressources. D'autres (4%) découvrent l'existence de l'AVDL par le bailleur social auprès duquel ils ont déposé ou renouvelé leur demande de logement.

44% des ménages accompagnés sont de nationalité française, 37% de nationalité hors union européenne et 5% de nationalité européenne. Nous avons le sentiment que le nombre de ressortissants européens et

notamment italiens, est en augmentation. 14% vivent en couple « mixte », l'un étant de nationalité française, l'autre de nationalité hors union européenne.

83% des ménages accompagnés sont âgés de 30 à 59 ans. Cette proportion est en forte hausse. La part des plus de 60 ans a baissé de moitié par rapport aux années précédentes. Nous avons encore accompagné 10% de jeunes de moins de 30 ans, bien qu'orientant systématiquement ce public vers AILLOJ depuis janvier 2014.

Comme en 2013, les trois quart des ménages accompagnés sont des familles. La part des familles monoparentales (37%) reste stable, ainsi que celle des familles comptant 4 à 8 enfants (9%). 20% des ménages sont isolés et 5% vivent en couple.

60% des ménages bénéficient des minima sociaux, 47% du RSA et 11% de l'AAH ou d'indemnités liées à une problématique santé. En 2012 et 2013, la moitié des ménages bénéficiaient de ce même type de ressources. Nous assistons cette année à une baisse de la proportion des salariés ainsi que des bénéficiaires d'indemnités chômage et de retraite. La faiblesse et la précarité des ressources des ménages accompagnés a des conséquences sur leur capacité à accéder ou/et se maintenir dans un logement. De plus en plus de ménages ont de grandes difficultés à faire face à leurs charges courantes et se retrouvent en situation de surendettement. Dans le cadre de l'accompagnement à la recherche, nous sommes fréquemment amenés à solliciter des aides financières et dispositifs spécifiques afin de rétablir la situation financière, en amont de l'accès au logement.

53% des ménages accompagnés occupent un logement du parc privé, 14% sont locataires du parc social. 32% des ménages sont privés de logement et parmi eux, 8% vivent en foyer et 2% en caravane ou dans un garage, 22% sont hébergés chez des tiers. Ces données sont en légère hausse.

Comme les années précédentes, **57% des ménages sont accompagnés du fait de l'inadaptation de leur logement,** pour surpeuplement (35%), loyer trop élevé par rapport aux ressources (8%), indécence ou insalubrité (7%), problématique liée à la santé ou au handicap (4%), environnement (3%).

Le fichier commun de la demande de logement social du Rhône : améliorations, dysfonctionnements et interrogations :

La mise en place du fichier commun de la demande de logement social du Rhône (FCR), en avril 2012, a assurément simplifié les démarches des demandeurs de logement ; ils n'ont en effet plus qu'un seul dossier à déposer et à renouveler chaque année, à date anniversaire.

D'inévitables dysfonctionnements ont jalonné les premiers mois d'existence du fichier commun. C'est ainsi que **des radiations inexplicables ont eu lieu,** entraînant la perte d'ancienneté et l'obligation de déposer une nouvelle demande. Le courrier invitant au renouvellement de la demande initiale n'a pas toujours été adressé au demandeur. Nous nous sommes parfois rendus compte en sollicitant un bailleur ou réservataire que la demande de logement était inexploitable car certaines rubriques, indispensables au traitement, n'étaient pas renseignées, alors que le demandeur ou nous-mêmes avons correctement rempli le dossier de demande de logement.

D'autres problèmes sont toujours d'actualité :

- En cas de besoin de réactualisation du fait d'un changement de situation, **les demandeurs ne sont pas toujours bien accueillis aux guichets des bailleurs.**

- En cas de proposition de logement en cours, le bailleur est sensé annoter la demande afin qu'une autre proposition ne puisse pas être faite tant que la première n'est pas allée à son terme ; cette règle n'étant pas systématiquement respectée, **un même demandeur peut être amené à gérer deux propositions en même temps, au risque qu'aucune des deux n'aboutisse.**

-A l'inverse, **un demandeur peut se trouver bloqué pendant plusieurs mois s'il est positionné dans le cadre d'une livraison d'immeuble neuf**, la durée de la procédure d'attribution étant souvent très longue, et si le bailleur ou le réservataire a informé le fichier de la proposition en cours.

Au-delà de ces dysfonctionnements repérés, des interrogations demeurent ; elles concernent notamment :

-**Le manque d'information des ménages sur leur demande et la façon dont elle va être traitée** : leur situation peut-elle relever d'un caractère prioritaire ? D'une prise en compte par un réservataire compte tenu de sa situation ? D'un dispositif spécifique ? Quel est le délai moyen d'attente ? Comment un bailleur peut-il repérer les locataires demandeurs de mutation ?

- **Le manque d'information des associations** qui, elles non plus, n'ont pas accès au FCR et ne peuvent directement renseigner le demandeur sur l'état de sa demande et son contenu⁶.

-**Le renforcement du rôle des intermédiaires (travailleurs sociaux et associations) entre demandeurs et bailleurs ou réservataires** qui, plus que jamais, s'appuient sur notre connaissance des situations pour sélectionner les candidats dans le cadre du rapprochement offre/demande.

-A contrario, **comment les demandes des ménages non soutenus par un travailleur social sont-elles traitées ?**

Ces constats et interrogations sont partagés par de nombreux acteurs. C'est ainsi que le Préfet de région a émis l'hypothèse que l'augmentation notable des recours DALO logement auprès de la Commission de Médiation du Rhône en 2014 pourrait s'expliquer par l'absence de suivi des demandeurs de logement, une fois que leur demande est enregistrée. Dans ce cadre, il a souhaité **qu'une réflexion collective soit engagée en 2015, axée autour des demandeurs de logement, afin de construire des réponses permettant une meilleure information**. Une étude sur les lieux d'accueil et d'enregistrement de la demande en logement social est depuis en cours, conduite par le bureau d'étude Trajectoires, afin de dresser une typologie de ces lieux.

Il est à noter par ailleurs que **la loi ALUR du 24/03/14 prévoit un important volet sur la réforme des attributions de logement et institue un droit à l'information pour les demandeurs de logement** qui se traduira notamment dans l'élaboration de Plans Partenariaux de Gestion de la Demande de Logement Social et d'Information des Demandeurs (PPGDLSID) et la mise en place d'un Service d'Information et d'Accueil des Demandeurs de Logement (SIADL).

Espérons que ces mesures à venir permettront de rendre plus explicites pour les demandeurs les modalités de priorisation et d'instruction des dossiers, amélioreront l'assistance au demandeur afin que sa demande puisse être mieux prise en compte et permettront de mieux repérer les publics fragiles ou prioritaires.

c/ Relogements :

En 2014, nous avons accompagné 146 ménages au titre de la recherche : 70, soit 48%, ont été relogés dans l'année. 12 ménages, qui avaient été relogés l'année précédente, étaient toujours suivis en 2014 au titre de l'accès. Pour 44 ménages l'accompagnement à la recherche se poursuit en 2015.

La durée moyenne d'accompagnement avant relogement, de 8,5 mois, est en augmentation. Elle était en effet de 6,5 mois en 2013. Cette hausse est à mettre en lien avec des problématiques de plus en plus complexes mais aussi une plus grande rareté des offres émanant des réservataires et notamment du SIAL. Un plus grand nombre de dédites semble en effet réservé en premier lieu à des candidats reconnus prioritaires DALO. Ces propositions de logement ne reviennent au droit commun que dans le cas de refus des candidats reconnus prioritaires.

⁶ Le Collectif Logement Rhône, dont l'AVDL est membre, avait demandé en 2012 que les associations d'insertion par le logement puissent avoir un accès au FCR. Fin 2014, il a réitéré cette demande.

81% des ménages dont l'accompagnement au titre de la recherche s'est arrêté en 2014 étaient relogés dans un logement adapté en taille et en coût.

Nous avons dû interrompre l'accompagnement de 20 ménages : 13, soit près de 10% de l'ensemble des ménages accompagnés, ont refusé un logement adapté ; 3 n'ont pas adhéré à l'accompagnement proposé ; 2 accompagnements n'ont pu se poursuivre du fait de la situation administrative des ménages qui ne relevaient pas ou plus de l'accès au parc social ; une mesure d'accompagnement n'a pas été renouvelée par le Département. Les refus de logement adapté nous paraissent toujours peu compréhensibles au regard des conditions de logement des ménages concernés. Nous repérons un décalage entre certaines exigences (localisation, nécessité de proximité de commerces ou de moyens de transport et/ou ascenseur en l'absence de problématique de santé) et la capacité du parc social à pouvoir les satisfaire. Le temps dédié au travail sur le projet logement ainsi que sur la déconstruction des représentations est de plus en plus important. Cette thématique fera l'objet d'une réflexion approfondie en équipe en 2015.

Situation à la fin de l'année 2014 (%) :

	2014	2013	2012	2011
Accompagnements terminés au 31/12	70	67	60	70
Accompagnements toujours en cours au 31/12	30	33	40	30
Total	100	100	100	100

Concernant les ménages dont l'accompagnement au titre de la recherche s'est arrêté en 2014 (%) :

	2014	2013	2012	2011
Relogés dans l'année	69	69	69	66
Relogés l'année précédente mais accompagnés dans le cadre de l'accès l'année suivante	12	12	13	9
Arrêt d'accompagnement	19	19	18	25
Total	100	100	100	100

La durée moyenne d'accompagnement (avant et après relogement), de 8 mois en 2013, est passée à 11 mois en 2014.

100% des ménages relogés ont accédé au parc HLM, un tiers est entré à Est Métropole Habitat, 20% à Alliadé, 16 % à Grand Lyon Habitat, 15% à l'OPAC du Rhône, les 20 % restants se répartissant entre 7 autres bailleurs.

La part des relogements obtenus par l'intermédiaire du SIAL continue à diminuer en 2014 : elle représentait 81 % en 2010, 71% en 2013 et 61% cette année. Le SIAL, s'il reste notre partenaire privilégié, est moins qu'auparavant en capacité de répondre à nos sollicitations. Cette évolution peut s'expliquer par la difficulté du SIAL à assumer le relogement des nombreux ménages relevant des différentes priorités qui s'imposent à lui : ménages reconnus prioritaires DALO mais également ceux relevant de l'Accord Collectif Départemental d'Attribution⁷ Nous continuons à nous interroger sur ses possibilités à traiter des demandes de ménages non prioritaires dans le cadre d'un dispositif, ou non accompagnés par un travailleur social ou une association.

Nous nous efforçons également de renforcer notre partenariat en direction des bailleurs, ce qui porte ses fruits puisque la part des relogements des bailleurs en direct est en nette augmentation et représente cette année un peu plus de 20%. Nous sollicitons en effet les bailleurs lorsque la demande de logement social présente de l'ancienneté ou des spécificités pouvant être prises en compte localement. **Nous nous rendons compte que, par notre connaissance des situations des demandeurs, notre expertise en matière d'accompagnement, notre capacité à nous mettre rapidement en lien avec les candidats potentiels, nous contribuons à faciliter le rapprochement offres demandes tout en sécurisant les bailleurs.**

⁷ Sortants de Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, de logements conventionnés Aide au Logement Temporaire, réfugiés statutaires inscrits dans le programme Accelair et ménages sans solution, repérés via les Instances Locales de l'Habitat et des Attributions, dont la Commission des Prioritaires Villeurbannais où nous siégeons

La part des réservations Grand Lyon dans les relogements, essentiellement liées à la livraison de programmes neufs, a doublé depuis 2012, passant de 5 à 10%. A l'inverse, seuls 3% des relogements ont eu lieu par le biais de réservations action logement, ce qui est à mettre en lien avec la baisse du nombre de ménages salariés.

Commune de relogement (%)	2014	2013	2012	2011
Villeurbanne	66	68	61,5	80
Lyon	21	19	23	8
Vaulx en Velin	6	6	6	9
Rillieux la Pape	0	0	1,5	0
Autres	7	7	8	3
Total	100	100	100	100

L'immense majorité des ménages sont relogés sur les communes de Lyon et Villeurbanne. Nous assistons en 2014 à un inversement de la tendance observée ces dernières années : les ménages relogés sur Villeurbanne l'ont été au centre ville pour 41% d'entre eux (18% en 2013), au sud du territoire pour 37% et au nord pour 24 % d'entre eux (45% en 2013). La part des relogements sur Vaulx en velin est stable et concerne des ménages déjà vaudais que nous accompagnons.

d/Profil des ménages relogés

Comme en 2014, le profil des ménages relogés reste sensiblement le même que celui des ménages accompagnés pour ce qui concerne l'âge, la composition familiale et les ressources.

e/Principaux dispositifs spécifiques et instance de recours utilisés

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

→ La Commission des Demandes Prioritaires de Villeurbanne

Sous la responsabilité de la municipalité, son objectif est de traiter en partenariat des demandes de logement complexes ou qui tardent à trouver une solution dans un parcours de « droit commun ». Le rôle de la commission est d'analyser les situations bloquées et d'essayer de trouver des solutions de relogement dans le parc des réservataires ou en attribution directe. La commission est animée par un prestataire, désigné par le Grand Lyon. Cette commission s'est réunie à 4 reprises en 2014 ; elle établit une liste de 40 ménages à reloger en priorité. Le SIAL et les bailleurs présents s'engagent à consulter cette liste en cas de dédites.

→ Les Constructions neuves

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

En 2014, nous avons été conviés à 2 CLOA. Elles ont concerné les programmes d'Est Métropole Habitat situés rue Léon Blum et cours Tolstoï, rassemblant 36 logements dont 19 PLUS, 9 PLAI et 8 PLS. Elles ont porté sur 12 logements réservés Grand Lyon et ville de Villeurbanne.

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.

Nous avons observé en 2014 que plusieurs ménages s'étaient vus attribués un logement social mais n'avaient pu effectivement en prendre possession que plusieurs mois après.

En effet, actuellement la réglementation n'évoque que la question de l'attribution du logement, c'est-à-dire la validation par la Commission d'Attribution Logement du bailleur du candidat à qui sera proposé prioritairement le logement⁸. De même, dans le cadre de la mise en œuvre du Droit au logement opposable, les délais réglementaires devant être respectés par le préfet concernent l'envoi d'une offre de logement mais pas l'entrée dans le logement.

Or, afin de diminuer au maximum la vacance entre la sortie de l'ancien locataire et l'entrée du nouveau, d'anticiper les délais nécessaires aux réservataires ou à leur personnel pour effectuer un rapprochement offre/demande, les bailleurs ont tendance à signaler la possibilité d'attribuer ce futur logement vacant de manière anticipée et, parfois, de manière trop anticipée...

En effet, il est arrivé que le bailleur ne se rende compte de l'état dégradé du logement ainsi que de la nature des travaux à réaliser qu'au moment de l'état des lieux de sortie et alors qu'il a déjà réattribué le logement. Dans ces situations, il doit parfois faire appel à différents corps de métier et ne maîtrise pas toujours la durée du chantier, les entreprises intervenant les unes après les autres, selon leur propre calendrier.

Le bailleur se trouve alors dans l'incapacité de programmer une date de signature du bail avec le locataire à qui il a déjà attribué le logement. Il arrive que des ménages, pressés d'entrer dans les lieux compte tenu de leurs conditions d'existence, proposent d'occuper la seule partie du logement non concernée par les travaux. Cette éventualité est rarement retenue par les bailleurs qui ne souhaitent pas que le bon déroulement du chantier soit perturbé par la présence du locataire.

⁸ Article L441-2 du Code de la Construction et de l'Habitation : « Il est créé, dans chaque organisme d'habitations à loyer modéré, une commission d'attribution chargée d'attribuer nominativement chaque logement locatif »

Les conséquences pour ce dernier sont loin d'être négligeables :

- Le locataire se trouve, malgré lui, dans une position inconfortable : il ne peut se projeter dans son futur logement alors qu'il a une dédite à donner, un état des lieux de sortie à fixer ou une date de départ à communiquer à l'hébergeant ;

- Il peut devoir « négocier » avec le bailleur de son logement actuel un report de dédite

- Les répercussions peuvent également être financières : dans l'incapacité d'anticiper précisément sa date d'entrée dans le nouveau logement, il a plus de chances de devoir payer un double loyer sur le logement qu'il quitte et sur celui dans lequel il entre ;

- cette situation, facteur de stress, peut également avoir des répercussions sur sa santé ou sa vie professionnelle. C'est ainsi que Mme B., en rupture d'hébergement suite au décès de son concubin, se voit attribuer un logement qui, finalement, n'est pas disponible immédiatement.

Lasse et démotivée, elle est contrainte d'anticiper ses congés pour se reposer et ne pas faillir sur son lieu de travail. Après 7 mois d'attente, elle signe enfin son bail mais découvre que les travaux ont seulement consisté en une réfection de la cuisine et de la salle de bain. Elle s'attendait, au vu du délai, à louer un bien totalement rénové !

Ces pratiques nous interrogent, d'autant qu'à l'inverse, nous observons que des bailleurs s'empressent de faire signer des baux dès la libération du logement par le locataire sortant, au risque de mettre l'entrant en difficultés financières lorsqu'il a une dédite de plusieurs mois et doit supporter un double loyer.

En tant qu'accompagnateur, nous éprouvons un sentiment d'impuissance et de frustration. Notre intervention consiste alors à maintenir le lien avec le ménage afin qu'il reste mobilisé sur son projet. La relation d'aide est parfois cependant mise à mal par ces dysfonctionnements.

Quand le délai d'attente entre proposition et entrée dans le logement s'élève à 12 mois

M et Mme P sont accompagnés dans le cadre d'une mesure d'ASLL « recherche de logement » depuis le 16 mai 2013. Il s'agit d'un couple, originaire d'Albanie, arrivé en France en 1999. Ils ont deux enfants de 15 et 7 ans. La sœur de monsieur, lourdement handicapée, vit également au sein de cette famille. C'est l'épouse de monsieur P qui s'occupe de sa belle-sœur à temps plein (aidante familiale).

Les ressources sont composées du salaire de Mme P, tutrice de sa belle-sœur, du RSA de M P, de l'Allocation Adulte Handicapé de sa sœur, et des Allocations Familiales.

Si au moment de leur entrée sur le territoire le logement de type 3 qu'ils occupent correspondait à leurs besoins, ce n'est plus le cas désormais. En effet, les enfants ne disposent d'aucune pièce où ils peuvent étudier et les conditions de vie deviennent de plus en plus difficiles. Aucune intimité n'est possible ni pour les parents, ni pour la sœur de M. P, ni pour les enfants.

Le couple recherche donc un type 5 afin que toute la famille puisse bénéficier d'une chambre. Les garçons ayant 8 ans de différence d'âge, il semble en effet compliqué de les installer dans la même chambre.

Suite à de nombreux échanges téléphonique avec le SIAL, la famille P se voit proposer, en juin 2014, un type 5, dans un immeuble neuf, au centre-ville de Bron. Elle a rapidement donné une réponse positive car le produit correspond tout à fait à ses besoins. Il s'agit d'un logement de 101 m2 dans un immeuble équipé d'un ascenseur (adapté au handicap de la sœur de monsieur).

Malheureusement, quelques semaines plus tard, le bailleur leur a répondu que le bâtiment n'était plus commercialisé. Nous avons tenté plusieurs fois de joindre le commercial pour avoir des explications concernant ce bâtiment mais sans succès.

Nous avons finalement appris récemment par le SIAL que le bâtiment faisait l'objet d'une suspension de commercialisation en raison d'un problème de malfaçon.

Malgré des délais de livraison incertains et l'attente qui en découle, la famille P reste déterminée pour obtenir ce logement.

L'appartement risque de ne pas être disponible avant septembre 2015, ce qui signifierait **plus d'un an d'attente** pour la famille P. entre la proposition et l'entrée dans les lieux.

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.

Déroulé de la visite à domicile n°1 (La famille doit avoir emménagé et effectué l'ouverture de tous les compteurs)	<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
Suivi téléphonique	<ul style="list-style-type: none">- Échanges avec la famille pour faire le point et le relevé des compteurs
Déroulé de la visite à domicile n°2 à mi-parcours	<ul style="list-style-type: none">- Point de la première période- Analyse des factures et des consommations- Bilan
Documents édités par l'AVDL remis à l'OPAC et/ou à la famille	<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 2014 :

La famille F :

Au début de l'accompagnement, Mme F ne souhaitait pas rester dans son nouveau logement du fait, notamment, d'un problème d'isolation qui suscitait chez elle une vive crainte concernant la consommation de gaz de la famille (composée de 5 enfants)

Notre accompagnement a permis de rassurer la famille quant à la réalité de sa consommation et , grâce à un travail de médiation, une visite à domicile en fin d'accompagnement a été organisée avec l'assistante sociale, le technicien et la responsable de secteur de l'Opac. Dans ce cadre, le bailleur s'est engagé à améliorer, dans la mesure du possible, l'isolation du logement. Désormais Madame F. se sent bien dans son nouveau logement et son nouveau quartier y ayant pris ses repères.

Monsieur C : dans le cadre de l'opération de relogement, Monsieur, qui vivait jusqu'alors au domicile de ses parents, a souhaité dé-cohabiter. Il est néanmoins partiellement présent dans son logement car allant régulièrement chez ses parents. Il nous donc a été difficile de pouvoir travailler sur une consommation réelle. Cependant, M. C a pu bénéficier d'outils de suivi de sa consommation lorsqu'il y habitera davantage. Par ailleurs, nous avons pu accompagner Monsieur dans un litige de facturation avec son fournisseur d'eau. En effet, ce dernier facturait à Monsieur C une consommation correspondant à celle d'un autre locataire de l'immeuble.

La famille B est constituée du couple de parents et de leurs 3 enfants, tous âgés de plus de 30 ans. C'est la fille aînée qui se charge de la gestion administrative familiale. Elle avait besoin d'être rassurée concernant l'ensemble des consommations énergétiques car elle appréhendait une surconsommation. Nous l'avons accompagné dans la lecture et la compréhension des factures énergétiques.

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).

Les années 2012 et 2013 ont été marquées par la professionnalisation de cette action, la création d'un poste spécialisé et le développement de la mission : création d'outils, mise en place de visites à domicile, d'informations collectives, renforcement des partenariats (CCAS de Villeurbanne, Opac du Rhône) et l'intégration des réseaux spécialisés (CLER, groupes de travail dédiés).

Les budgets contraints des collectivités ainsi que la priorité donnée aux travaux de réhabilitation sur la sensibilisation ont rendu difficile le financement de cette mission et le poste de chargée de MDE n'a pu être maintenu à partir du 2e semestre 2013.

L'année 2014 a donc été dédiée essentiellement à rechercher de nouvelles modalités pour poursuivre cette expérience et ce service auprès des ménages que nous accompagnons : 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 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.

Cette activité devrait donc remonter en puissance sur l'année 2015.

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

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

Dans le Rhône, cette mission a été confiée depuis 2013 au Collectif Logement Rhône (CLR). En effet, les associations membres du CLR ont souhaité répondre de manière concertée afin de proposer une vision globale et coordonnée de leurs possibilités d'intervention. Cette réponse collective avait également pour but de mutualiser la question des risques locatifs liés à la gestion locative des baux glissants ou des logements en bail direct en créant un fonds de mutualisation, géré par l'ACAL, permettant de couvrir les risques d'impayés et de dégradations. Elle est également le signe de la maturité de nos associations et de leur capacité à co-construire des réponses aux besoins sur le département du Rhône.

Ces accompagnements s'exercent auprès des **personnes reconnues prioritaires DALO par la Commission de Médiation et pour lesquels une mesure d'accompagnement a été préconisée par le CEFR**⁹.

En effet, entre la sollicitation par la commission de médiation et la mise en œuvre de l'accompagnement, c'est le CEFR qui effectue un diagnostic complet de la situation du ménage concerné et qualifie les besoins en termes d'accompagnement et de durée. Ensuite, l'ACAL, en tant qu'animatrice et coordinatrice du dispositif dans le Rhône, mandate l'association membre du CLR, qui au regard de la situation du ménage et de ses besoins sera le mieux à même, en fonction aussi de sa spécialisation, de mettre en œuvre l'accompagnement préconisé.

En 2013, notre association a été sollicitée pour accompagner deux ménages. Leur accompagnement s'est poursuivi en 2014, année au cours de laquelle le nombre d'accompagnements et de sous locations en bail glissant au titre du FNAVDL a poursuivi sa montée en charge. Ainsi **26 ménages ont été accompagnés en 2014 ; les accompagnements se poursuivent en 2015**

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 contractuel 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.

⁹ Comité d'Entraide aux Français Rapatriés

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 ; **8 ménages ont été accompagnés dans ce cadre par notre association**

- **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 ...) : **2 ménages ont été accompagnés dans ce cadre**

- **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. **16 ménages ont été accompagnés dans ce cadre mais 14 seulement ont également été concernés par une mesure de GLA : en effet, 2 ménages ont refusé le logement, à la veille de la signature de bail.**

- **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 26 ménages accompagnés dans le cadre du FNAVDL, 25 ont entre 30 et 59 ans et un isolé a plus de 60 ans. Les ménages concernés sont majoritairement des personnes seules ou des familles monoparentales (76 %) et bénéficiaires des minima sociaux (64%). **Une part d'entre eux (12 ménages) est concernée par une procédure d'expulsion pour impayés de loyer ; procédure qui a motivé la saisine de la commission de médiation et leur reconnaissance prioritaire. L'absence de logement autonome concerne 14 ménages** et constitue l'autre motif principal de saisine. Mais, lorsque nous rencontrons les ménages concernés par une procédure d'expulsion, ils ont, pour la plupart d'entre eux, quitté leur logement et se retrouvent en conséquence dans des conditions d'existence précaire (hébergement chez des tiers, camping...).

c/ Un accompagnement pour lever les freins et permettre l'accès de la personne à un logement autonome

Les ménages accompagnés sont dans l'attente d'une solution de relogement. Et, leur demande de logement ayant été reconnue « prioritaire » et « urgente » par la commission de médiation DALO, **ils aspirent à être relogés rapidement** dans un logement adapté à leur situation. Nous devons donc les soutenir dans cette attente, rendue d'autant plus difficile que leur situation d'existence est très précaire ; les problèmes de santé mentale ou les fragilités psychologiques sont aussi dans ce contexte, parfois, exacerbées. De façon générale, la proposition de logement est faite dans les délais légaux de relogement, soit dans les 6 mois après la reconnaissance du caractère urgent et prioritaire par la commission de médiation. Par contre, l'attribution formelle du logement (passage en Commission d'Attribution Logement) et plus encore l'entrée effective dans le logement (signature de bail) se font, le plus souvent, après ce délai : **seuls 6 ménages sur 26 ont été relogés (signature de bail effective) avant que les délais légaux de relogement soient forclos.**

Notons ici, que les personnes reconnues prioritaires DALO pour un logement ne sont théoriquement plus prises en compte par la MVS, bien qu'elles puissent être en demande d'une solution d'hébergement temporaire. Deux personnes, en rupture d'hébergement, ont pu toutefois trouver une solution d'hébergement temporaire (foyer et résidence sociale) par le biais de leur collecteur Action Logement (Amalia), en attendant qu'une proposition de logement leur soit faite.

Indépendamment de la proposition de logement faite plus ou moins tardivement, les ménages sont parfois positionnés sur des logements signalés vacants par le bailleur, mais qui, en réalité, sont non disponibles : reprise par huissier, nécessité de travaux préalables, diagnostic amiante, etc... . **L'entrée dans les lieux est ainsi reportée, voire parfois compromise, au point de devoir trouver une autre solution de relogement alternative.** Et, ce n'est que dans le cadre d'un travail partenarial étroit que de nouvelles propositions peuvent être faites. La relation de confiance établie avec le ménage dans le cadre de l'accompagnement permet de maintenir la mobilisation des personnes concernées qui risquent de se décourager et rompre tout lien. Toutefois, les difficultés dans l'accès (délais qui s'allongent, problèmes d'ordre administratif et technique liés au logement proposé) ne sont pas sans impact sur le lien de confiance ménage accompagné/AVDL et ménage accompagné/bailleur.

Au-delà du relogement, qui constitue pour les personnes l'objectif premier de l'accompagnement, (objectif mobilisateur), le travail autour du budget constitue 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 (16 ménages) que nous accompagnons sont en situation de surendettement.** Et, bien que certaines d'entre elles aient déjà déposé un dossier de surendettement (8 ménages avaient déjà obtenu soit un moratoire, soit un réaménagement des dettes, soit un rétablissement personnel), leur situation budgétaire demeure précaire et nécessite le dépôt d'un dossier (2) ou d'un nouveau dossier de surendettement (6 ménages), qui suppose tout un travail sur l'acceptation de ce dossier ou nouveau dossier. Ce travail s'inscrit en fait dans un travail plus global sur la gestion du budget (priorisation, anticipation des dépenses, etc.) ; travail dont la dimension éducative est très importante.

Une entrée dans les lieux tardive

La commission de médiation du Rhône, le 25 mars 2014, reconnaît le caractère urgent et prioritaire du relogement de Monsieur K. Une mesure AVL, puis ADL lié à une GLA dans le cadre d'un bail glissant, est préconisée le 15 mai 2014. Nous accompagnons donc Monsieur dans ce cadre depuis juin 2014. **Le délai légal de relogement est établi au 25 septembre 2014.**

Début juin 2014, Monsieur est positionné par le SIAL, sur un type 2, situé à Vénissieux. D'après le bailleur social, ce logement, repris par un huissier de justice, sera disponible fin septembre/début octobre 2014. Des travaux devront aussi être réalisés dans le logement, ainsi qu'un diagnostic amiante. Bien que Monsieur soit en rupture d'hébergement, il est prêt à attendre, car ce logement lui convient bien en termes de typologie, de coût et de localisation (Vénissieux centre). Aussi, nous sollicitons régulièrement le bailleur afin de suivre l'évolution de la situation.

Ce n'est qu'en septembre 2014, que nous sommes informés d'une part que les travaux à réaliser seront plus importants que prévu et que, d'autre part, compte tenu de leur ampleur (budget à allouer, devis à faire établir), ceux-ci ne débiteront qu'en début d'année 2015 et ce pour une période de plusieurs mois. Dans ce contexte, et au vu des délais annoncés, nous alertons le SIAL et le bailleur afin qu'une nouvelle proposition de logement soit faite à Monsieur rapidement, tout en sachant qu'il a peu d'exigence en termes de localisation (Monsieur recherche un type 1 ou type 2 sur Villeurbanne, Lyon Vénissieux, proche des transports en commun).

Les délais de relogement de Monsieur sont forclos depuis le 25 septembre 2014 et sa situation devient de plus en plus précaire : il dort désormais dans un parking souterrain et aucune solution d'hébergement ne peut lui être proposée par la MVS, que nous avons alertée à ce propos. En effet, étant reconnu prioritaire pour un logement, sa demande d'hébergement n'est plus prise en compte par cette dernière. C'est en décembre 2014, aux termes d'échanges réguliers avec le SIAL et le bailleur, qu'une nouvelle proposition est faite à Monsieur sur le même secteur. Mais, de nouveau,

compte tenu de l'état du logement, des travaux annoncés comme importants sont programmés¹⁰ et la date d'entrée effective dans le logement est envisagée fin janvier 2015. **Monsieur est finalement entré dans le logement le 28 janvier 2015.** Depuis cette date, nous interpellons régulièrement le bailleur concernant les dysfonctionnements repérés dans le logement (toilettes bouchées, fuite lavabo etc.) ; autant de désagréments susceptibles de rendre difficile l'appropriation du logement par Monsieur ou encore la relation à l'égard du bailleur. Ainsi, entre la première proposition de logement en juin 2014 et l'entrée effective de Monsieur dans le logement en janvier 2015, huit mois se sont écoulés.

Aussi, si l'objectif de l'accompagnement, dans le cadre du FNAVDL, vise à lever les freins et permettre l'accès de la personne à un logement autonome, avec une prise en charge de sa situation au regard du logement, il s'avère dans les faits que les familles concernées cumulent un ensemble de difficultés intriquées (problématique santé mentale et/ou physique, difficulté budgétaire, problématique enfance) qui nécessitent un important travail partenarial. Il peut alors s'agir de se mettre en lien avec les partenaires sociaux qui accompagnent aussi le ménage (CCAS, MDR) ou de déclencher l'action d'autres acteurs spécialisés et de créer un réseau de partenaires (CMP, CPAM, Banque de France, service AEMO...) autour du ménage en recherchant la mobilisation de ce-dernier.

¹⁰ En fait, seul le sol de la cuisine sera changé...

Les baux glissants

- Explication du dispositif

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

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

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

- L'accès

L'entretien d'admission :

Il est réalisé en trois phases :

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

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

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

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

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

Ce n'est que dans un deuxième temps que s'effectue la signature du bail, opérée au domicile du ménage ou chez le bailleur, en présence de l'intervenant social de l'AVDL et du ménage concerné. Parallèlement à ces documents, vient s'ajouter la signature d'un contrat de sous-location entre l'association et le ménage.

Son contenu doit être « sur mesure » et adapté à la situation du ménage. Ce contrat définit les engagements respectifs de chacune des parties. De cette manière, il est possible de formaliser des temps d'échanges semestriels afin d'évaluer la situation.

- Le suivi à l'installation

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

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

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

- L'Accompagnement Social Lié au Logement

□ La demande d'ASLL :

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

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

En 2014, le travail d'accompagnement mené avec les sous-locataires a essentiellement porté sur les axes suivants :

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

□ Le suivi social :

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

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

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

Le bilan d'activité 2014 : 2 glissements de baux, aucune nouvelle entrée et 2 glissements en vue pour 2015.

Au cours de l'année 2014, nous avons accompagné 4 ménages en bail glissant dont 2 ont glissé pendant l'année chez le même bailleur.

En 2014, la durée moyenne d'accompagnement des ménages en bail glissant est de 35 mois (contre 26 en 2013).

Une fois de plus, nous nous interrogeons sur ces délais de prise en charge qui atteignent presque trois ans. Très pressés au moment de l'entrée dans les lieux, les bailleurs laissent souvent s'écouler plusieurs mois avant de nous donner une réponse lorsqu'il s'agit de sortir la famille du dispositif. Cette absence de réactivité est regrettable pour les associations et pour les ménages qui ne comprennent pas toujours les blocages dont ils sont victimes.

- La levée du moratoire des associations du CLR (Collectif Logement Rhône) : une prise en compte partielle des difficultés de ce dispositif... aux effets paradoxaux

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

Face à l'absence de formalisation de ce dispositif, aux problèmes de financement et de sécurisation des associations, il devenait urgent de réunir les partenaires du plan (PDALPD) pour tenter de trouver des solutions.

Sur un plan institutionnel, ce moratoire a porté ses fruits sur le 1^{er} semestre 2014, puisque dans le cadre du PDALPD, une charte a été signée par l'ensemble des partenaires. Par ailleurs, une convention entre ABC HLM et l'ACAL pour la garantie des dégradations a été signée pour un an et à titre expérimental ; des modalités de validation de l'accompagnement social ont été revues (mesures de 12 mois, contre 6 habituellement, validées directement par la Direction du logement et non les ITIL ; un suivi de nombre de baux et la possibilité de saisir une instance d'arbitrage collégiale en cas de situation bloquée ont également été mis en place.

Un point d'achoppement, et non des moindres, a concerné la question du financement de la gestion locative adaptée qui n'a pas pu être revalorisée et qui laisse donc entier le problème des coûts supportés par les associations à ce titre. La nouvelle charte rappelle seulement que les signataires reconnaissent la nécessité de prévoir le financement des dépenses liées aux sous-locations en vue d'un bail glissant et des risques éventuels et doivent être pris en charge pour ne pas peser sur les structures agréées. Dans le cadre du FSL, cela revient à une négociation bilatérale entre l'association et le bailleur social qui sous-entendrait une participation financière de la part de ce dernier... ce qui ne paraît pas nécessairement très réaliste.

Cette difficulté financière concernant ce dispositif, qui n'est toujours pas levée, mais également la montée en charge des baux glissants au titre du FNAVDL, pourraient expliquer que notre association n'ait eu aucune sollicitation pour mettre en œuvre de nouveaux baux glissant au titre du FSL en 2014. Pourtant, nous avons pris les devants en informant certains bailleurs de notre disponibilité à étudier de nouvelles demandes, ayant de la place au sein de notre dispositif. Début 2015, nous avons de nouveau informé plusieurs bailleurs de cette possibilité et il semblerait que cela puisse donner lieu à de nouvelles entrées de familles en bail glissant.

La prévention des impayés et des expulsions

Pour aller à l'essentiel...

- 115 ménages accompagnés en ASLL, 167 ménages en incluant les accompagnements non formalisés
- Une durée moyenne d'accompagnement de 11 mois (9 mois en 2013)
- Une part de locataires occupant un logement dont le taux d'effort est adapté aux ressources en augmentation (+ 10 %)
- Un accroissement des ménages en situation de surendettement
- Un affaiblissement du partenariat paradoxal
- Une issue positive pour 70% des accompagnements clos au 31 décembre 2014

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

Objectifs

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

Pour les personnes en dette, l'objectif est l'apurement de la dette et le maintien dans les lieux lorsque le loyer est adapté. Sinon, nous aidons le locataire à se reloger lorsque le taux d'effort est trop important, s'il s'agit d'un propriétaire en difficulté ou si le bailleur refuse le maintien dans les lieux.

Pour les personnes recevant un congé, l'objectif est l'accès à un logement dans les délais légaux ou le maintien dans les lieux jusqu'à l'obtention du logement.

Contenu

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

L'AVDL participe également à la **permanence APPEL¹¹**, au tribunal d'instance de Villeurbanne en alternance avec l'association ALPIL.

- Les étapes de la prise en charge

Cette mission fonctionne selon le protocole suivant :

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

¹¹ Les permanences Appel se déroulent dans les tribunaux d'instance de Lyon, Villeurbanne et Villefranche. Il s'agit d'un accueil sans rendez-vous et gratuit, reposant sur une approche croisant regard en droit, social et technicité logement. L'accueil assuré à la fois par un avocat du Barreau de Lyon, un travailleur social de la CAF du Rhône et un conseiller logement de l'Alpil, du CLLAJ Lyon ou de l'AVDL. L'Alpil assure l'animation du dispositif et la coordination des acteurs.

¹² Conseil général du Rhône

Congés :

Notre mode d'action : Informer, Orienter et Accompagner

Nous pouvons synthétiser notre mode d'action comme suit :

Pour les personnes en impayé de loyer :

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

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

- Vérification de la conformité du congé
- Explications sur le déroulement de la procédure
- Travail à la recherche de logement, tout en conseillant de déposer un maximum de demandes et de collecter des preuves¹³ de recherches en prévision d'une assignation au tribunal dans l'hypothèse où, à la forclusion du délai, le locataire est toujours dans les lieux ;
- Si besoin, à la fin du délai, négociations avec le bailleur pour un maintien temporaire dans les lieux. En cas d'échec, préparation du locataire à la comparution devant le tribunal d'instance.

- Les grandes tendances statistiques

- 115 ménages ont fait l'objet d'un accompagnement social lié au logement (ASLL) au cours de l'exercice 2014 dans le cadre de la prévention des impayés et des expulsions locatives, dont 69 nouvelles situations, ce qui est équivalent à l'année précédente.

Ce nombre est porté à 167, si nous incluons les 52 accompagnements non formalisés¹⁴, soit une augmentation globale d'environ 10 %.

¹³ Ces preuves consistent dans le dépôt d'un dossier HLM, d'un signalement au SIAL, des demandes auprès des administrations de biens par le biais d'attestations et ce même si la réponse est négative ou le stock de logements disponibles ne correspond pas au demandeur.

¹⁴ Hors cadre ASLL

74 % des accompagnements ont pour origine une orientation du Conseil Général du Rhône (soit une augmentation d'environ 18 % par rapport à 2013), sachant que pour environ un 1/4 de ces mesures, il s'agit de situations diagnostiquées par les travailleurs sociaux du département. Par contre, les orientations effectuées par les services de la mairie de Villeurbanne¹⁵ ont diminué de 3% (7% au lieu de 10%).

- Le principal motif d'accompagnement est l'impayé de loyer (70 %).

Les tranches d'impayé¹⁶ (%)	2014	2013	2012
de 0 à 1600 €	39	34	30
de 1601 à 3000 €	31	38	34
sup à 3000 €	30	28	36
Total	100	100	100

Globalement peu de changement pour cet item où les dettes supérieures à 1600 € sont toujours très nettement majoritaires (61 % des situations) et où, comme pour l'exercice précédent, un tiers des dettes sont supérieures à 3000 € (+ 2 %).

Toutefois depuis 2012, la tranche inférieure a augmenté d'environ 10 %, ce qui n'est pas négligeable.

Ainsi, avec un montant de 2690 €, la dette moyenne a diminué de 530 €¹⁷ (dette minimum 286 €, dette maximum 14000 €).

Quant au montant réel des ressources, nous constatons que pour 53 % des locataires, elles sont inférieures à 900 € mensuel et pour 86 %, inférieures à 1600 €.

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

La cible de cette permanence est bien un public en situation de précarité, salarié ou pas. La cause première de l'impayé est la cherté du loyer parfois associée à d'autres facteurs (crédit, charges imprévues, perte d'emploi, problème de santé, etc.) qui génèrent l'impayé de loyer.

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

A faibles ressources, loyer élevé :

Nous avons déjà longuement détaillé ce problème dans nos rapports précédent, toutefois, comme les années antérieures, la part de loyer à charge des locataires n'est pas adaptée à leurs ressources. Pour 52 % des accompagnements, le taux d'effort est supérieur à 34 %, soit une diminution de 10% tandis que la part de locataires occupant un logement dont le taux d'effort est adapté aux ressources a augmenté de 10 % (+15 % depuis 2012) et représente 48 % des dossiers. Nous nous

¹⁵ CCAS, DSP, services d'accueil.

¹⁶ Les tranches ont été calculées en fonction du barème FSL

¹⁷ Le cumul des impayés est de 217 950 €

rapprochons d'un équilibre entre les situations dont le montant des loyers est trop élevé et celui où il est adapté.

Cette évolution se retrouve dans le taux d'effort moyen qui est de 40 % (- 4%) : d'année en année il se rapproche des 33 %.

Ce quasi équilibre sous-entend qu'en 2014, l'origine de la dette de loyer a pour facteur principal la cherté du loyer dans la moitié des dossiers tandis que pour l'autre moitié, l'origine du problème n'est pas ou plus seulement lié au logement occupé mais au comportement du locataire et bien souvent à ses dépenses, ce qui confirme le constat que nous faisons en 2013¹⁸, que l'occupant soit locataire du parc social ou non. L'apurement de la dette ou le relogement n'est plus ou pas suffisant pour résoudre la problématique de ces ménages : un travail budgétaire », avec ou sans dépôt d'un dossier de surendettement, s'avère indispensable.

Avec près de 62 % de logement dans le parc privé (diminution d'environ 10 %), ces locataires sont toujours majoritaires. S'il a diminué cela signifie que le parc social a augmenté d'autant : 38 % en 2014.

- Résultats à l'issue de l'accompagnement

Concernant les ménages dont l'accompagnement s'est arrêté en 2014 (%) :

	2014	2013	2012	2011
Maintien	22 %	25,2%	14,5%	15%
Relogé	37 %	36,7%	45,5%	51%
Arrêt	32 %	31,7%	27%	22,5%
Accès	9%	6,4%	13%	11,5%
Total	100 %	100%	100 %	100%

Au 31 décembre 2014, 63 des accompagnements étaient clos (55%), soit une diminution de 15% par rapport à l'exercice précédent, sachant que nous avons ouvert plus de nouveaux dossiers en 2014 qu'en 2013. Cette diminution peut s'expliquer par l'augmentation du délai moyen d'accompagnement qui n'a pas permis de solutionner le dossier au cours de l'année civile.

En effet, **la durée moyenne d'accompagnement des accompagnements terminés en 2014 est de 11 mois contre 9 mois en 2013.**

Globalement, les résultats sont similaires à l'exercice 2013 avec **une fin d'accompagnement positive pour environ 70 % des dossiers.**

Pour la seconde année consécutive, le nombre de relogés est stabilisé autour de 37 % des situations, tandis que les maintiens dans les lieux ont légèrement diminué sans pour autant qu'il y ait expulsion. Tout comme les relogés, le nombre d'arrêt d'accompagnement est stabilisé autour des 32 %.

Pour un ménage sur trois dont l'accompagnement est clos à la fin de l'exercice, l'AVDL n'aura donc été qu'une étape dans leur parcours sans pour autant que la problématique motivant l'accompagnement ne soit réglée.

¹⁸ « Le taux d'effort, même important, ne peut expliquer à lui seul l'impayé de loyer.

En comparant avec des dossiers suivis dans le cadre de la recherche de logement, un taux d'effort inadapté et parfois important n'induit pas systématiquement une dette de loyer, et ce même s'il impose aux locataires des efforts, voire parfois des sacrifices budgétaires ».

De manière plus détaillée, les motifs d'arrêts ont été les suivants :

- Orientation partenaire (1 dossier) :
La problématique globale du dossier était en dehors des compétences et du champ d'intervention de notre association ;
- Non adhésion à l'accompagnement proposé (5 dossiers) ;
- Les ménages n'ont pas donné suite à l'accompagnement proposé (3 dossiers) ;
Ces 2 items peuvent paraître proches dans leur contenu. Le premier concerne des dossiers pour lesquels des démarches ont été accomplies ou des pistes engagées mais sans que le ménage ne s'en saisisse pleinement ou ne réalise les démarches conseillées. Suivant la situation, l'arrêt peut être décidé en cours d'accompagnement ou lors du renouvellement de la mesure.
L'item suivant se rapproche du précédent puisque le fait qu'une personne ne donne pas suite à un accompagnement peut être considéré comme une non adhésion. Toutefois, le bénéficiaire était actif dans son accompagnement jusqu'à ce qu'il ne donne plus suite soit pour un motif non élucidé, soit car ne pouvant plus honorer les rendez-vous proposés pour des raisons professionnelles. Bien souvent et même si nous convenons de rendez-vous sur des plages horaires qui lui convienne, il ne vient pas, annule ses rendez-vous à la dernière minutes, ne rappelle pas, etc.
- Demande de renouvellement d'accompagnement refusée par le Conseil Général (5 dossiers) car ce dernier a estimé que les objectifs initiaux étaient atteints ou que l'accompagnement dans un cadre ASLL avait atteint ses limites et qu'il convenait d'orienter le suivi vers un autre dispositif ;
- Refus de logement adapté (3 dossiers)

- 2014

Depuis deux exercices, le nombre d'accompagnements formalisés par une mesure ASLL est stable. Toutefois nous notons une augmentation de 10 % des accompagnements non formalisés.

Nous nous attarderons sur ces accompagnements où, pour la première année, leur nombre est supérieur au total des nouvelles situations qui ont « basculé » en ASLL.

Nous verrons également que le dossier de surendettement est devenu une étape quasi indispensable bien qu'il ne soit pas une fin en soi.

Les accompagnements non formalisés.

En 2014, 52 dossiers ont fait l'objet d'un accompagnement non formalisé par une mesure ASLL. Au cours de l'année écoulée, nous nous sommes interrogés sur ce phénomène en raison du peu de ménages qui basculait d'un suivi dans le cadre des permanences prévention vers un suivi de type ASLL : une vingtaine de situations sur 127 ménages reçus (soit à peine 15 %), ce qui représente 30% des nouveaux accompagnements en ASLL¹⁹.

Pour comprendre ce phénomène, il convient d'explicitier la procédure interne à l'association :

Les personnes sont reçues en accueil prévention puis, si besoin, reviennent sur rendez-vous. Nous avons convenu qu'après 3 rendez-vous honorés, ces personnes démontraient leur capacité à adhérer à un accompagnement et nous sollicitons alors une mesure ASLL au Conseil général.

Les accompagnements non formalisés concernent les personnes qui ont été rencontrées plusieurs fois sans qu'une mesure ASLL ne soit sollicitée pour les motifs suivants :

- Le problème a été résolu ou est éteint : apurement de la dette et extinction de la procédure, départ du logement de la personne, signature d'un protocole de cohésion sociale ;

¹⁹ 25% des nouveaux ménages accompagnés en ASLL l'ont été sur diagnostic et préconisation du Conseil général, les 45% restant de nouveaux accompagnements ASLL correspondent à des ménages que nous avons déjà reçus en 2013 et passés en ASLL en 2014

- Le dossier est réorienté, soit en interne vers l'une de nos permanences (atelier de recherche de logement, permanence DALO) ou vers un ASLL recherche de logement, soit en externe (un suivi global est déjà engagé ou la problématique de base est en dehors de la compétence de l'AVDL et l'expulsion n'en est qu'une conséquence indirecte) ;
- Les personnes n'adhèrent pas à l'accompagnement : démarches non réalisées, refus d'un logement adapté, etc.
- Les personnes ne reviennent pas ou le suivi est chaotique ou intermittent (2 rendez-vous puis plus rien, reprise de contact quelques mois après à nouveau deux rendez-vous puis plus rien, etc.).

En résumé **sur 127 ménages reçus en accueil prévention, 72 sont revenus** (57 %) ce qui finalement est un bon pourcentage au regard des difficultés qu'a, par exemple, le conseil général pour rencontrer les personnes convoquées pour l'enquête sociale diligentée par la préfecture (25% de retour environ).

Cette interrogation liée à l'accompagnement non formalisé nous a permis de constater un affaiblissement du partenariat dans le cadre de la prévention ce qui est paradoxal au regard des efforts de mise en réseau territorial pour un meilleur accompagnement des personnes en procédure d'expulsion. La réorganisation interne du CCAS ainsi que le transfert des compétences du Conseil général vers le Grand Lyon pourraient expliquer en partie cet aspect.

Une autre explication paradoxale qui pourrait également être avancée est en lien avec les différentes évolutions législatives de ces dernières années. Mise en place des Ccapex, renforcement des obligations d'informations et de signalement à différents stades de la procédure... de réels efforts ont été faits pour resserrer les mailles du filet de protection. Mais ceux-ci l'ont été essentiellement à destination des institutions et de leur personnel, sans que la place de nos structures et missions associatives soit repensée ou intégrée dans la réflexion et les évolutions. Dès lors, il est probable que, dans ce nouveau contexte, un travailleur social de polyvalence ne sache pas (ou plus) à quel moment notre intervention spécialisée pourrait être la plus pertinente.

Cet affaiblissement du partenariat a deux conséquences : des orientations vers notre permanence qui sont inadaptées (problématique ne relevant pas de notre mission, ménage non informé qu'avant de travailler sur une recherche de logement, il lui sera proposé de travailler au préalable sur l'impayé et la procédure d'expulsion...) et des liens dans le cadre d'accompagnements par plusieurs services qui ne se font plus ou mal, avec pour conséquence une perte de cohérence dans les préconisations faites au ménage concerné. Dès lors, le nombre de ménages reçus en permanence n'adhérant pas à notre accompagnement et pour lesquels nous ne demandons pas d'ASLL a tendance à augmenter. Nous rencontrons la même difficulté avec certains diagnostics ASLL, effectués par des travailleurs sociaux de polyvalence, qui n'abordent le besoin d'accompagnement que sous l'angle de la recherche de logement, bien qu'une procédure d'expulsion, parfois très engagée, soit en cours. Lorsque l'accompagnement débute sur un malentendu, sa poursuite est souvent complexe...

Du surendettement mais encore ... ?

Nous constatons que le besoin de s'adresser à la Banque de France pour un dépôt d'un dossier de surendettement est de plus en plus systématique dans le cadre de cette mission.

La Banque de France²⁰ explique qu'une personne peut être « *en situation de surendettement si elle ne parvient plus, malgré ses efforts et de façon durable :*

- *à rembourser ses mensualités de crédits*

- *et/ou plus généralement à faire face à des dettes non professionnelles* ».

La banque de France précise que « *la situation de surendettement peut avoir différentes origines, notamment un nombre trop important de crédits et / ou une baisse durable des ressources à la suite par exemple d'une perte d'emploi, d'une séparation ou d'une maladie* ».

²⁰ <https://www.banque-france.fr/la-banque-de-france/missions/protection-du-consommateur/surendettement.html>

La commission de surendettement pourra, en fonction des situations, préconiser un accord amiable avec les créanciers pour le remboursement des dettes ou, si la situation est plus complexe, imposer un moratoire de 24 mois maximum afin que le débiteur puisse rechercher des solutions et/ou améliorer sa situation budgétaire. Si la situation financière du ménage lui paraît durablement compromise elle orientera le dossier vers une procédure de redressement personnel (PRP) qui efface, après validation par un juge, les dettes²¹.

Pour le sujet qui nous intéresse, le dépôt d'un dossier de surendettement suspend toutes procédures, dont celle de l'expulsion, le temps de l'instruction du dossier par la Banque de France. Sur les 115 ménages ayant fait l'objet d'une mesure ASLL, plus de la moitié relève du surendettement en raison d'une pluralité de dettes et de crédits.

Dans le cadre de l'accompagnement, et si la situation financière de la personne relève du surendettement, il convient de juger du moment opportun du dépôt du dossier de surendettement :

- Lorsque le locataire ne règle pas son loyer courant parce qu'il règle en priorité les autres créanciers, plus pressants, le dépôt de dossier de surendettement se fait rapidement afin de mettre fin au harcèlement de la part des différents créanciers et que le locataire puisse reprendre le règlement de son loyer ;
- Lorsque la procédure d'expulsion est très avancée, il est également opportun de faire cette démarche rapidement auprès de la Banque de France afin que le ménage « bénéficie » de la suspension de la procédure, le temps pour l'action sociale de lui venir en aide (sollicitations de secours financiers) ;
- Lorsque le taux d'effort est trop important et que le locataire ne peut régler la totalité de son loyer, la démarche auprès de la Banque de France aura tendance à être effectuée seulement une fois qu'il a quitté le logement trop onéreux afin que l'impayé de loyer, dans sa globalité, puisse être pris en compte par la Banque de France.

Quelle que soit la stratégie mise en œuvre, et lorsque c'est possible, nous privilégions en amont du dossier de surendettement la recherche de solutions d'apurement de la dette de loyer pour éviter de pénaliser le bailleur (qui peut lui-même rencontrer des difficultés financières) ou qu'un garant soit obligé de régler la dette à la place du locataire. En effet, dans ce dernier cas, le garant peut ensuite se retourner contre le locataire qui ne pourra plus ni bénéficier de secours financiers (par exemple, le FSL ne peut être sollicité pour aider à apurer une dette auprès d'un garant), ni que sa dette soit prise en compte dans le cadre d'une procédure de redressement personnel (PRP).

Il ne faut bien sûr pas perdre de vue que les procédures de surendettement doivent permettre de régler de manière durable ou temporaire la situation budgétaire du ménage, qu'elles sont contraignantes pour ces derniers et qu'elles ne peuvent être une fin en soi.

Malheureusement, nous constatons que parfois, le dossier de surendettement est perçu par le ménage comme étant une solution de facilité lui permettant de résoudre sa situation financière sans avoir à travailler son fonctionnement budgétaire. Ainsi, nous recevons plus fréquemment qu'auparavant des personnes qui en sont à leur second dossier de surendettement, dans un laps de temps court et qui, durant la période de moratoire, ont déjà constitué de nouvelles dettes... D'autres en sont à leur deuxième procédure de rétablissement personnel. Bien que marginaux, ces comportements nous posent questions ainsi qu'aux bailleurs.

Plus généralement, il est malaisé de convaincre un ménage de travailler sur son budget car il est difficile de remettre en cause ses habitudes financières. Ce qui, dans une société de consommation,

²¹ La procédure de rétablissement personnel permet l'effacement des dettes d'une personne surendettée dont la situation financière est tellement dégradée qu'aucun plan de redressement n'est envisageable. Cette procédure est engagée à l'initiative de la commission de surendettement avec l'accord du débiteur. Elle peut être prononcée avec liquidation judiciaire (vente des biens) si la personne surendettée possède un patrimoine, ou sans liquidation judiciaire dans le cas contraire

semble être un élément central, essentiel de ce qu'est la personne ou de l'image qu'elle souhaite renvoyer. Par ailleurs, même s'ils ont conscience de la nécessité de travailler sur le budget, les ménages se trouvent face à un travail complexe et rebutant : il faut aligner des chiffres, calculer, analyser l'ensemble de ces données... Le mode opératoire actuel du surendettement est peut être également à revoir car trop technique, culpabilisant et trop éloigné de la réalité des bénéficiaires.

Afin d'aborder différemment ces questions, deux salariés ont suivi en 2015 une formation proposée par l'IFCCAC qui tente d'apporter une nouvelle lecture de la gestion de l'argent au quotidien.

De manière générale, face à l'accroissement des situations de surendettement, la position des bailleurs, y compris sociaux, a tendance à se durcir. Désormais, certains exercent une forme de pression sur leurs locataires en les menaçant de poursuivre la procédure d'expulsion jusqu'à son terme si un dossier de surendettement était déposé²².

L'articulation entre la procédure d'expulsion locative et le recours dalo :

Les ménages qui n'ont pas la capacité de se reloger par leurs propres moyens à l'issue de la procédure d'expulsion peuvent saisir la Commission de médiation Droit Au Logement Opposable pour voir leur situation être reconnue comme étant urgent et prioritaire à reloger.

Ce recours doit être précédé de démarches personnelles, afin de trouver une solution aux difficultés de logement rencontrées. En aucun cas, il ne constitue ou se substitue à une demande de logement. Rappelons que le ménage doit être considéré comme de bonne foi et ayant fait des démarches préalables pour faire face à l'impayé et ses conséquences.

Il est préférable **d'effectuer cette saisine le plus tôt possible**, c'est-à-dire à partir de :

- La résiliation du bail si celui-ci a été résilié le jour de la décision de justice ;
- Lorsque le bail n'est pas résilié mais que l'échéancier fixé par le juge n'a pas pu ou ne pourra pas être respecté;
- Si ce n'a pas été fait auparavant, à compter du commandement de quitter les lieux et jusqu'à l'issue de la procédure.

La commission de médiation doit statuer dans un délai de 3 mois à compter de la date de réception du recours. Si elle reconnaît un ménage prioritaire pour l'obtention d'un logement, le préfet devra le reloger dans un délai de 6 mois. Au total, les délais peuvent donc aller jusqu'à 9 mois.

Pendant ce délai, il est bien évidemment recommandé de poursuivre le règlement des loyers ainsi que du plan d'apurement le cas échéant.

Dès connaissance de la décision positive, il est dans l'intérêt du ménage d'en informer l'huissier de justice, le commissariat de police ainsi que la préfecture. **En effet, la reconnaissance du caractère urgent et prioritaire permet de surseoir à l'expulsion, en attendant qu'une solution de logement soit trouvée.** Le préfet a, à la fois la responsabilité d'accorder le concours de la force publique après une résiliation de bail, et celle de surseoir à l'expulsion et de reloger un ménage en cas de reconnaissance du caractère urgent et prioritaire de sa situation par la commission de médiation.

Si l'Etat n'est pas en mesure de remplir son obligation de reloger le locataire reconnu prioritaire dans le délai qui lui est imparti, le locataire peut alors faire un recours auprès du tribunal administratif. Le tribunal pourra ordonner au préfet de le loger dans un certain délai, le cas échéant sous astreinte.

Quant au propriétaire, lorsque le Préfet ne délivre pas le concours de la force publique, il peut percevoir une indemnité, compte tenu du préjudice qu'il a subi.

²² Pour mémoire, un débiteur ne peut pas privilégier un créancier lorsque sa dette est inscrite dans un dossier de surendettement. De plus, la décision de la banque et ce même s'il s'agit d'un effacement des dettes, n'interdit pas au bailleur de procéder à l'expulsion de son locataire, la suspension de la procédure ne valant que pendant la phase d'instruction du dossier de surendettement.

Tous les ménages que nous avons accompagnés dans le cadre de la procédure d'expulsion, qui ont fait le choix de saisir la commission de médiation puis qui ont été reconnus comme étant dans une situation urgente et prioritaire, ont pu se voir proposer une solution de relogement avant que l'expulsion n'ait lieu et nous ne pouvons que nous en féliciter.

Néanmoins, certains ménages restent réticents à l'idée d'actionner ce recours, refusant une des contraintes du DALO qui consiste, au vu de sa situation urgente et prioritaire, à accepter toute proposition de logement adapté dans l'agglomération lyonnaise qui lui sera faite.

Ces ménages en procédure d'expulsion et refusant de saisir la commission de médiation sont souvent ceux les moins en phase avec la réalité. Ils sont généralement jeunes et avec des crédits à la consommation importants. Malgré leur dette locative, ils espèrent pouvoir se reloger par leurs propres moyens dans le parc privé ou être positionnés par un bailleur social sur le quartier de leur choix. Certains arrivent à se reloger par leurs propres moyens dans le parc privé, sans que le propriétaire ne soit informé de leur précédent impayé de loyers. D'autres, après avoir essayé des échecs, finissent par entendre l'intérêt de faire un recours auprès de la commission de médiation.

Les ménages qui vivaient dans un quartier central sont souvent réticents à l'idée de le quitter. Cela nécessite de prendre le temps de travailler avec eux sur la représentation qu'ils peuvent avoir des quartiers plus périphériques et les conséquences dramatiques pour leur famille si la procédure d'expulsion allait jusqu'à son terme.

Après relogement, ces ménages apprécient généralement que leur nouveau logement soit en adéquation avec leurs ressources et découvrent qu'il fait finalement bon vivre, dans ces quartiers dont au départ ils ne voulaient pas entendre parler.

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

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 social dans un objectif principal de maintien dans le logement afin de prévenir une mise au contentieux et par la même une procédure d'expulsion.

Ainsi, **en 2014, 32 ménages ont été accompagnés par l'AVDL. Les motifs principaux d'accompagnement sont majoritairement des dettes de loyers (78%) contractées par les ménages mais peuvent être liés également à une problématique de santé nécessitant l'adaptation du logement, de défaut d'entretien du logement, de troubles de voisinage et de surpeuplement.**

Les ménages locataires de la SVU

La majorité des personnes accompagnées sont des personnes seules (78%), ce qui correspond à la typologie du parc social de la SVU qui a une majorité de T1/T2, âgées entre 30 et 59 ans (90%).

Origine des revenus des ménages (pour l'ensemble des 32 ménages accompagnés)

Revenu du travail (CDI, CDD, intérim, temps partiel...)	Revenus de remplacements (ARE, ASS) et IJ	Minima sociaux (RSA, AAH)	Retraite	Autre/ Droits interrompus
15%	39%	27%	8%	11%

On constate que l'ensemble des personnes accompagnées (95%) ont des ressources faibles (soit inférieures au smic) et fluctuantes.

Ainsi, 66% des bénéficiaires ont des minima sociaux ou du chômage, 8% perçoivent une retraite et 11% n'ont aucun droits d'ouverts 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.

Origine et montant des revenus des 25 ménages accompagnés pour impayés de loyer

	Revenu du travail (CDI, CDD, intérim, temps partiel...)	Revenus de remplacement (ARE, ASS) et IJ	Minima sociaux (RSA, AAH)	Retraite	Autre/ Droits interrompus
<500€		3%			9%
De 500 à 750€			21%		
De 750 à 1 000€		19%	13%	12%	
De 1000 à 1 135€				3%	
>1135€	20%				

La majorité des personnes accompagnées au titre de l'impayé ont des revenus inférieurs à 1 000 euros/mois, soit en dessous du smic. Elles bénéficient de minima sociaux pour 36% d'entre elles, de revenus de remplacements (20%) ou de la retraite (15%).

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 250 à 4 642 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 : elles sont en situation d'endettement voire de surendettement.

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, 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....

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...). Nous les orientons également vers le service **d'Emmaüs-Connect**²³ pour qu'ils puissent bénéficier soit d'un tarif préférentiel en forfait téléphone, soit, en cas de dette de téléphone, d'une remise gracieuse ou de la négociation d'un plan d'apurement.

En 2014, nous avons accompagné 10 ménages qui relèvent potentiellement d'une situation de surendettement. Nous en avons accompagné 5 dans le dépôt d'un premier ou d'un nouveau dossier de surendettement au regard de la diminution de leurs ressources.

Les 5 autres ménages ont fait le choix de ne pas déposer de dossier et/ou n'ont pas souhaité poursuivre l'accompagnement.

La majorité des personnes accompagnées relevant d'une situation de surendettement ont une dette de loyer comprise entre 1 000 et 1 500 euros (40%) ou entre 3 000 et 5 000 euros (40%).

➤ **Un accompagnement flexible et adapté :**

Si cet accompagnement, comme tout accompagnement, nécessite l'adhésion du ménage, nous avons mis en place une **démarche « pro-active »**. En effet, sur 32 accompagnements : 15 ont adhéré spontanément, 14 ont fait l'objet de plusieurs relances avant d'établir un lien de confiance et 3 n'ont pas souhaité poursuivre suite au premier entretien.

Notre accompagnement s'adapte : si besoin, rendez-vous à domicile 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.

²³ L'association Emmaüs Connect a été créée en 2013 afin de répondre à cet enjeu social grandissant en co-construisant avec les sphères sociales et numériques des solutions innovantes en faveur de l'inclusion numérique des plus fragiles

Un accompagnement qui s'adapte à la temporalité du ménage

Mme T : Nous avons commencé l'accompagnement de Madame T. en mars 2014. Elle était alors au chômage et en recherche d'emploi. De juin à août 2014, nous avons été sans nouvelle de Madame et l'accompagnement a alors été suspendu durant cette période.

Nous avons cependant relancé Madame T. régulièrement par téléphone. En septembre 2014, madame a repris contact avec nous. Elle nous a expliqué avoir retrouvé un travail puis avoir eu un accident de travail. Elle s'est rendue disponible pour reprendre l'accompagnement et nous avons donc poursuivi le travail entrepris avant juin 2014. Nous avons pu instruire une demande d'aide auprès de sa caisse complémentaire permettant de solder presque la totalité de sa dette de 1 300 euros (accord d'un secours de 1 200 euros). Nous avons néanmoins poursuivi l'accompagnement pour stabiliser la situation financière globale de Madame (travail sur le budget mensuel notamment) ce qui lui a permis d'honorer chaque mois son loyer et de respecter le plan d'apurement mis en œuvre auprès de la SVU. En décembre 2015, la situation de Madame T s'étant stabilisée et celle-ci rassurée, d'un commun accord, nous avons arrêté l'accompagnement.

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

En 2014, sur l'ensemble des personnes accompagnées, nous avons pu repérer que certaines d'entre elles avaient des problèmes de santé mentale (4) ou de fragilités psychologiques (6). **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.**

Cet accompagnement est plus ou moins long mais **majoritairement de moins 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, ce qui peut être préparé par le biais 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, en début d'accompagnement, avec le ménage 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 avec Ideal-Immos.

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

Par ailleurs, afin d'améliorer les modalités d'accompagnement, en 2014 des réflexions ont eu lieu sur la mise à disposition d'un local par la SVU au cœur des Gratte-ciel pour renforcer la proximité, sur la formalisation des accompagnements par le biais d'un contrat AVDL/SVU/Ménage...Le résultat de ces réflexions devrait être mis en œuvre en 2015.

Situation à la fin de l'année 2014 :

Sur les 32 ménages accompagnés au cours de l'année 2014 :

- **Pour 8 ménages**, l'accompagnement a permis non seulement d'**éviter la poursuite de la procédure** en lien avec l'impayé ou l'expulsion (résolution de la dette, mise en place d'un plan d'apurement, 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 après que **des travaux d'adaptation du logement aient été effectués** ;
- **Pour 7 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 15 ménages**, l'accompagnement se poursuit en 2015

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.

- Les objectifs et le contenu de l'action : se former, informer, accompagner, sensibiliser et mutualiser

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

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 :**

- 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

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. **C'est ainsi que de 2008 à 2014, 25 situations repérées par l'AVDL ont été enregistrées par l'observatoire.**

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

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

Deux salariés de l'équipe participent par ailleurs aux **réunions du réseau de vigilance territoriale LCD** réunissant les professionnels de l'emploi, du logement et de l'action sociale (4 réunions dans l'année).

Deux autres salariées ont suivi la session de **formation de deux jours autour de la lutte contre les discriminations**, proposée par la ville de Villeurbanne.

Une étudiante du Master 2 « Inégalités et discriminations », de l'université Lyon2, a été accueillie pour un stage de 3 mois dans nos locaux.

Des annonces de location en ligne discriminatoires

Par le biais de la boîte mail de notre site, il nous avait été signalé par un internaute une annonce de location d'un logement à la formulation discriminatoire en Savoie, sur un site internet de location de particulier à particulier. Nous l'avions transférée aux services du Défenseur des droits qui a ouvert une enquête qui a abouti à un rappel à la loi du propriétaire concerné :

« Monsieur le Directeur, vous avez bien voulu attirer mon attention sur une annonce locative publiée par Mme XX sur le site ZZ dans laquelle figure **la mention « pas de transaction avec étranger »**.

Le Défenseur des droits a mené une enquête dans cette affaire à l'issue de laquelle il a rappelé à l'auteur de l'annonce le caractère discriminatoire de la dite offre au regard des articles 225-1 et 225-2 du Code pénal prohibant la subordination d'un service à une condition fondée sur l'origine et le lieu de résidence »²⁴

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

Cette veille dont le but premier est d'informer sur les documents ou informations importantes en lien avec les questions de discrimination et du logement, permet aussi tout simplement de sensibiliser les destinataires à cette question et de leur rappeler les avancées existantes en ce domaine.

Elle répond à un besoin peu 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 2014, **3 numéros de cette veille documentaire ont été diffusés par mail**. Le nombre de destinataires directs est actuellement de plus de 650, 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.

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

²⁴ Extrait d'un courrier des services du défenseur des droits en date du 18/11/14

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

Au niveau de la commune de Villeurbanne, nous avons poursuivi notre participation aux groupes de travail qui se sont mis en place dans le domaine de la discrimination et du logement : comité de pilotage concernant l'évaluation des actions mises en place dans le cadre de l'action de lutte contre les discriminations de la ville de Villeurbanne, commission villeurbannaise de lutte contre les discriminations ethniques, participation à une rencontre des partenaires de l'accès aux droits et de lutte contre les discriminations en présence de M. Richard Senghor, secrétaire général du Défenseur des droits, participation de plusieurs salariés aux assises de lutte contre les discriminations, rencontre de la mission lutte contre les discriminations de Rennes...

- 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)**²⁵.

Trois rencontres du réseau RéEL ont été organisées en 2014, dont une en présence de représentants des services du Défenseur des droits, intéressés pour mieux connaître notre réseau.

En 2014, pour la 2^e année consécutive, nous avons travaillé à **une mobilisation commune à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les discriminations (21 mars)** : chaque structure ou collectif de structures a travaillé à un événement pour cette date. La taille, les modalités ont été laissées à l'appréciation de chacun. Par contre une communication commune récapitulant ces différents temps forts a été diffusée.

Une note sur la **question de la cotation** est en cours d'élaboration et devrait être diffusée sur le 2^e semestre 2015.

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

RECI est composé de structures intervenant dans le domaine de l'immigration, l'intégration et/ou de la lutte contre les discriminations liées à l'origine. Les structures composant le Réseau RECI sont à ce jour : ARIFOR (Champagne-Ardenne), COFRIMI (Midi-Pyrénées), EPI (Picardie), IREV (Nord-pas-de-Calais), ORIV (Alsace). Sont associés également au Réseau RECI des partenaires avec lesquels des échanges sont effectués et des projets menés tels le GIP « Cité Nationale de l'Histoire de l'Immigration » (Paris), Ville Ecole Intégration (Paris), Arese (Grenoble), ... Par la constitution de ce réseau, il s'agit de **favoriser une action collective et mutualisée dans le domaine de la production de connaissances, de se positionner comme un acteur « visible » sur la scène nationale**.

²⁵ Le réseau RéEL regroupe des associations engagées dans la lutte contre les discriminations dans le domaine du logement : Ailoj , AVDLet Arcad (Villeurbanne, 69), Habiter enfin ! (Montpellier,34), Cllaj de l'Est lyonnais (St Priest,69), Espace Solidarité Habitat-Mission Ile de France-Fondation Abbé Pierre (Paris, 75)

L'AVDL a intégré le réseau Reci courant 2012 et depuis participé aux regroupements du réseau aux travaux et productions du réseau (organisation de colloques, rédaction de notes thématiques...).

En 2014, cinq réunions du réseau Réci ont eu lieu auxquelles l'AVDL a participé. Dans ce cadre, nous participons aux travaux et productions du réseau.

RéEL : une mobilisation commune à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les discriminations

En termes de communication de réseau, un **communiqué du réseau a été diffusé le jour même**, rédigé avec l'appui d'une stagiaire en communication du Cllaj de l'Est Lyonnais. Cette stagiaire a également pu travailler sur la communication de l'évènement sur l'agglomération lyonnaise (communiqué local, contacts presse...).

Lyon : les associations de l'agglomération lyonnaise, membres du réseau, ont organisé un **ciné débat** autour du thème : « **De l'indigénat à l'intégration : imaginaire collectif et construction des stéréotypes** » : projection du documentaire « Paris Couleurs », de Pascal Blanchard suivi d'une intervention de Fatiha BELMESSOUS, historienne, chargée de recherches à l'ENTPE au sein de l'UMR Environnement Ville et Sociétés. S'il y eu moins de monde que l'année dernière, le documentaire, l'intervenante et l'échange avec la salle ont été de qualité.

ESH : Ont consacré leur **lettre d'informations** de mars 2014 à la question de la lutte contre les Discriminations », comprenant des actualités liées aux discriminations, un bilan des activités de la Mission Ile de France, sur les activités de lutte contre les discriminations liées au logement... et une présentation de RéEL

Habiter Enfin !, en partenariat avec les Ziconofages, a proposé **des moments de sensibilisation dans plusieurs associations** dans le cadre d'un processus plus large qu'elle est en train de se mettre en place.

3. Soutien aux mobilisations collectives d'habitants

Dans la perspective de renforcer son action en termes de démarches collectives, depuis 2013, l'AVDL a initié **un nouveau projet visant à accompagner des actions collectives d'habitants en lien avec le logement**.

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.

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

Suite à ce travail de repérage des mobilisations existantes, nous avons commencé à accompagner **plusieurs groupes de locataires du parc social** ainsi **qu'un groupe d'habitants d'un bidonville**.

3.1 Une méthode d'accompagnement spécifique : renforcer le pouvoir d'agir des habitants

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.

L'AVDL aide les habitants à **s'organiser** puis les accompagne dans **l'élaboration de revendications** et dans **l'interpellation des décideurs**. En fonction des résultats obtenus, nous pouvons accompagner les habitants dans un travail d'**investigation** plus approfondi visant à enrichir et préciser leurs revendications. Si les demandes des habitants restent sans réponse, nous pouvons les accompagner dans la réalisation d'actions directes non violentes afin de faire aboutir leurs revendications.

Nous nous inspirons également des techniques issues de l'éducation populaire. Dans le cadre des réunions animées par l'AVDL, nous sommes particulièrement attentifs à ce que chacun puisse participer à la vie du groupe et à ce que le temps de parole soit partagé.

3.2 L'accompagnement de groupes d'habitants constitués en comités de locataires dans le parc social

En 2014, l'AVDL a été en lien avec **neuf groupes de locataires du parc social**. Parmi ces différents groupes :

- **six** ont participé au réseau des **ALAc** (Associations de Locataires en Action),
- **trois** (dont deux sont membres des ALAc) ont bénéficié d'un **accompagnement renforcé**,
- **deux** ont bénéficié d'un **appui ponctuel**.

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

Suite à un atelier d'échange organisé à l'AVDL en décembre 2013, plusieurs associations ont souhaité se mettre en réseau. Ces associations partagent les mêmes préoccupations, à **savoir** :

- **réussir à mieux se faire entendre par les bailleurs sociaux,**

- **contribuer à l'amélioration des résidences de logements sociaux**
- **et lutter contre les problèmes d'incivilité et de délinquance.**

Le réseau des ALAc est constitué de **six associations** : l'Association Bonneterre, 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 et le Comité de Locataires du Guigard. Trois de ces associations se situent dans des quartiers en politique de la ville.

En 2014, il y a eu **sept réunions** du réseau des ALAc, avec en moyenne **douze participants par réunion**.

Au-delà des échanges sur les actions en cours dans chaque association, les participants ont aussi souhaité aborder des **sujets plus théoriques**.

Nous avons invité le directeur de l'AVDL à deux reprises. Une première fois pour discuter du concept de mixité sociale et de ses conséquences dans le domaine du logement. Une deuxième fois pour qu'il nous apporte des éléments permettant de mieux comprendre le système d'attribution des logements sociaux. Nous avons également invité **la chargée de mission lutte contre les discriminations de la ville de Villeurbanne** qui nous a présenté le rapport « Faire ensemble une ville inclusive » issu du travail d'un groupe de réflexion, initié par la ville, sur le thème « mixité sociale et non-discrimination ».

Les actions d'accompagnement réalisées par l'AVDL ont vocation à **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 intervenants** pouvant alimenter la réflexion des membres du réseau.

Au-delà de ces actions d'accompagnement, **le réseau des ALAc bénéficie de l'expertise générale de l'AVDL dans le domaine du logement**.

b/ Un accompagnement renforcé pour certains groupes avec lesquels nous sommes en lien sur la durée

Dans le cadre de cet accompagnement renforcé, l'AVDL a rencontré ces groupes de locataires **en moyenne deux fois par mois**.

Les rencontres avec les locataires peuvent être de différentes natures : tête à tête avec les « leaders » des groupes, réunions entre locataires, rencontres avec le bailleur social, réunions avec des partenaires comme le centre social ou la ville de Villeurbanne, visite de logements potentiellement indécents.

- **L'Association des Locataires de Baratin (ALB)**

Les quatre immeubles de la résidence Pierre Baratin sont composés de 200 logements et sont situés dans le quartier de Cusset. Il s'agit d'une résidence qui vit mal, avec beaucoup d'actes d'incivilité et de petite délinquance. La résidence dispose de vastes espaces extérieurs mais ceux-ci sont dégradés et peu utilisés par les locataires.

L'association a été créée en décembre 2013. Elle est hébergée et soutenue par le centre social de Cusset.

Avec le soutien de l'AVDL, les membres de l'association ont rencontré la responsable de secteur du bailleur social concerné début 2014 pour lui exposer leurs revendications (notamment sécuriser les accès à la résidence et améliorer les espaces extérieurs). Ils lui ont également fait part de leur

besoin d'avoir un local pour se réunir et pour mettre en place des animations sur la résidence. Suite à cette première rencontre, il y a ensuite eu des échanges réguliers entre le bailleur et l'ALB.

Au cours de l'année 2014, à la demande de l'association, le bailleur social a installé des jeux pour enfants en pied d'immeuble. Et, après de longues négociations, il a finalement accepté de mettre un local à disposition de l'association. Par ailleurs, à deux reprises, **l'association a organisé des activités conviviales à destination des locataires** (goûters, atelier peinture sur le thème de la propreté, atelier maquillage, musique etc.).

L'ALB est un **membre actif du réseau des ALAc.**

- **Le Comité de Locataires du Guigard, allée Henri-Georges Clouzot.**

Les deux immeubles de la résidence du Guigard sont composés de 200 logements et sont situés dans le quartier du Tonkin, quartier prioritaire de la politique de la ville. Comme pour la résidence Baratin, il s'agit d'immeubles qui vivent mal. Des travaux ont été récemment réalisés par le bailleur social sur les parties communes. Par ailleurs les logements sont particulièrement mal isolés au niveau thermique.

L'AVDL a identifié plusieurs locataires souhaitant se mobiliser pour une amélioration de la résidence et les a accompagnés dans la constitution d'un comité de locataires. Le comité de locataires a été créé en **janvier 2014**²⁶. Les réunions du comité ont lieu à la Maison des Services Publics du quartier Charpennes-Tonkin. L'agent de développement territorial de la Ville de Villeurbanne participe aux réunions. Le comité de locataires s'est rapidement mis en lien avec l'adjoint au maire en charge du quartier Charpennes-Tonkin.

Les membres du comité se sont principalement mobilisés sur le problème **des fenêtres** des logements de la résidence, qui ne sont **pas étanches à l'air**. Cette absence d'étanchéité est telle que **les logements ne répondent pas aux caractéristiques du logement décent**.

Ils se sont également mobilisés au sujet des travaux réalisés sur les parties communes qui ont eu pour conséquence de **réduire de façon importante la surface des halls d'entrée** et de modifier la disposition des boîtes aux lettres²⁷.

Avec le soutien de l'AVDL, le comité de locataires a rencontré à plusieurs reprises la gestionnaire habitat et la responsable de secteur du bailleur social afin de leur exposer leurs revendications. **Le comité de locataires a obtenu la modification de la disposition des boîtes aux lettres**. Malgré les différentes démarches entreprises, le comité de locataires n'a toujours pas obtenu de réponse satisfaisante concernant le manque d'étanchéité à l'air des fenêtres.

Les locataires du Guigard sont des **membres actifs du réseau des ALAc.**

- **Les locataires du n°23 impasse Million**

Le n°23 impasse Million est **un immeuble ancien de 10 logements** qui a été racheté par un bailleur social en 2012. Depuis leur emménagement, en décembre 2012, les locataires sont confrontés à des **dysfonctionnements du système de chauffage** et à la **présence importante d'humidité** dans les logements. A leur entrée dans les lieux, le bailleur a informé les locataires que l'immeuble serait réhabilité en 2013 mais, jusqu'à présent, les travaux n'ont pas été réalisés. Ils devraient commencer en mars 2015. A l'heure actuelle les logements ne répondent pas aux caractéristiques du logement décent.

²⁶ Les locataires mobilisés ont décrété la création du comité, il s'agit d'un regroupement informel de locataires.

²⁷ Deux rangées de boîtes aux lettres se retrouvent quasiment à même le sol.

Avec le soutien de l'AVDL les locataires ont rencontré leur bailleur social afin de faire le point sur les problèmes constatés. Le bailleur s'est engagé à résoudre certains problèmes rapidement, notamment les problèmes de chauffage, et a présenté les travaux de réhabilitation prévus en 2015. Le bailleur a reconnu que le **problème d'humidité était lié à l'absence de système de ventilation** et a affirmé que ce problème **serait résolu avec les travaux** de réhabilitation. Début 2015, l'ensemble des locataires ont envoyé un courrier collectif **demandant** à au bailleur social **des dommages et intérêts pour les préjudices subis** depuis leur entrée dans les lieux.

Jusqu'à présent, les locataires du n°23 impasse Million sont regroupés de façon informelle et n'ont pas souhaité participer au réseau des ALAc.

Les actions d'accompagnement réalisées par l'AVDL ont ici vocation à **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...).

Au-delà de ces actions, les groupes de locataires bénéficient de **l'expertise technique de l'AVDL**, notamment en ce qui concerne les **rappports 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.

c/ Un accompagnement ponctuel pour d'autres groupes qui nous sollicitent pour un problème spécifique

Dans le cadre des ALAc :

En 2014, certains locataires ou groupes de locataires ont participé de façon ponctuelle au réseau des ALAc. A l'occasion de leur participation, ils ont pu échanger avec le groupe et être conseillés. C'est le cas de l'association des locataires du 323 cours Emile Zola.

Hors ALAc :

Fin 2014, nous avons accompagné un groupe de locataires **de la résidence Péliçon, située rue Pierre-Joseph Proudhon** dans le quartier des Buers, pour un problème ponctuel d'humidité engendré par les travaux de réhabilitation de la résidence.

Aujourd'hui, nous constatons que le soutien de l'AVDL a progressivement permis aux groupes de locataires avec lesquels nous sommes en lien de prendre confiance en eux, de s'organiser et d'élargir leur réseau relationnel (élus, techniciens, associations etc.). **La mobilisation de ces locataires, leur engagement et leur persévérance ont permis des améliorations concrètes de leur cadre de vie.**

Les rencontres avec les bailleurs sociaux, préparées en amont avec l'AVDL, ont notamment constitué des **temps forts** pour les locataires. Ces temps leur ont permis d'exprimer un message construit collectivement, de donner leur avis et de faire des propositions.

Un enjeu majeur de ce projet est que **les résidences de logements sociaux se portent mieux**. Il nous paraît évident **qu'une meilleure prise en compte des préoccupations des locataires** permet une meilleure gestion du parc social. Pour cela il est nécessaire que les bailleurs soient à l'écoute, qu'ils laissent une place à leurs locataires et qu'ils reconnaissent leur légitimité à s'exprimer. Cependant, aujourd'hui, la posture de certains bailleurs constitue un véritable frein au renforcement des dynamiques collectives habitantes. **Il reste encore du chemin à parcourir** pour convaincre les bailleurs de l'intérêt de la participation des locataires et pour faire évoluer leurs pratiques en matière de gestion du patrimoine HLM.

Nous constatons également que **la posture de certains intermédiaires**, comme les associations de défense des locataires, **peut aussi constituer un frein à nos actions** de soutien aux dynamiques collectives habitantes. En effet, ces associations peuvent parfois ne pas comprendre l'intérêt de notre démarche et être déstabilisées dans leurs rapports habituels avec les groupes de locataires. Cela entraîne parfois des tensions qui sont susceptibles de nuire au bon déroulement de notre action.

3.3 L'accompagnement de groupes d'habitants connaissant des situations aigües de mal logement

Depuis fin 2013, nous apportons notre soutien à **un groupe d'habitants d'un bidonville** situé sur la commune de Villeurbanne.

Depuis 2011, environ 90 personnes vivent dans ce bidonville situé entre le boulevard périphérique et le cimetière militaire de la Doua. La plupart de ces personnes n'ont pas de ressources. Pour les habitants du bidonville, le problème le plus important est le risque permanent d'expulsion. De façon générale, ils aspirent à vivre dans de meilleures conditions.

En octobre 2013, l'AVDL a contribué à la création du **comité Feyssine** avec les habitants du bidonville, les associations **CLASSES²⁸**, **CCO²⁹** 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**.

Plusieurs actions ont été réalisées dans le cadre de ce comité en 2014 :

- Accompagnement de la mobilisation des habitants du bidonville : Cinq réunions ont été organisées sur le bidonville avec les habitants³⁰.
- Mise en relation du comité Feyssine avec les partenaires institutionnels, notamment le conseil général et la mairie de Villeurbanne.
- Sollicitation de la ville de Villeurbanne pour l'amélioration du « cadre de vie » du bidonville, notamment pour plusieurs opérations d'enlèvement des encombrants.
- Mise en relation avec les partenaires associatifs, notamment l'Association pour le Développement Local, pour l'emploi et la formation (ADL), Art et développement et Médecins du Monde.
- Insertion par l'emploi : deux habitants du bidonville, en lien avec ADL, sont actuellement accompagnés dans leur recherche d'emploi.

L'AVDL coordonne les actions mises en œuvre dans le cadre de ce comité.

²⁸ Pour la scolarisation des enfants des squats.

²⁹ Centre Culturel Œcuménique de Villeurbanne.

³⁰ A chaque réunion, 10 à 20 personnes participent.

3.4 Mise en réseau et capitalisation de notre expérience

En 2014, nous avons participé à plusieurs rencontres sur le pouvoir d'agir des habitants dans le domaine du logement :

- Journée « **Répondre aux besoins logistiques ou techniques permettant le mobilisation de collectifs d'habitants** », organisée par la **Fondation Abbé Pierre (FAP)** à Paris en juin
- **Assemblée Générale de la FAPIL Rhône-Alpes sur le thème de la place des personnes au sein des associations**, organisée à Lyon en juin.
- Séminaire **Habitat et Humanisme, « L'accompagnement, une porte ouverte sur le pouvoir d'agir dans sa vie personnelle et celle de citoyen »**, organisé à Paris en octobre.

De plus, à la demande de la **Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion en Rhône-Alpes**, nous avons rédigé un article sur le thème de la mobilisation des habitants dans le domaine du logement. Cet **article a été publié**, au mois d'octobre, **dans le dossier biennal 2014** de la MRIE. Après deux ans de mise en œuvre de ce projet, nous faisons le constat que **nos actions d'accompagnement portent leurs fruits** : de nouvelles dynamiques collectives habitantes ont vu le jour grâce à notre appui et nous avons réussi à consolider des dynamiques existantes qui étaient parfois hésitantes. Cet accompagnement s'inscrit dans la durée.

Ces différentes sollicitations constituent pour nous des **signes de reconnaissance de notre travail de la part de nos partenaires**.

Le travail réalisé dans le cadre du **réseau des ALAc** nous paraît **particulièrement intéressant**. En effet, après avoir beaucoup échangé sur les situations concrètes qu'ils rencontrent sur leurs résidences, les participants abordent à présent **des sujets plus théoriques**, comme la mixité sociale et le système d'attribution des logements sociaux, et expriment le **souhait d'être formés** sur des thèmes en lien avec le logement. Au cours de l'année à venir, nous souhaitons vivement **accompagner la montée en compétence de ce collectif d'habitants dans le domaine du logement**.

Par ailleurs, nous pensons qu'il existe d'autres groupes d'habitants qui sont mobilisés ou qui souhaitent se mobiliser sur des questions en lien avec le logement. Il nous paraît donc important de **continuer à aller vers les habitants** afin de les aider à se faire entendre et à renforcer leur pouvoir d'agir.

Ce projet de soutien aux mobilisations collectives d'habitants a également **un impact en interne sur le fonctionnement de l'AVDL**. Il nous amène notamment à nous réinterroger **sur la place des usagers** au sein de l'association. Il contribue aussi à alimenter notre réflexion **sur la lutte contre l'indécence**. En effet, dans ce domaine, le locataire seul s'engage rarement dans des démarches visant à remédier aux désordres et, quand il le fait, il s'arrête souvent au moment du relogement. La **démarche collective** semble particulièrement pertinente pour faire en sorte que les bailleurs réalisent les travaux nécessaires pour remédier à l'indécence.

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,**
- **Dans le champ de l'accès aux droits : Autour de la prévention des discriminations au logement,** nous sommes membres de deux réseaux nationaux : le **réseau Réci** (Ressources pour l'Egalité des Chances et l'Intégration) et **RÉEL** (Réseau national Egalité et Logement). A l'échelle de Villeurbanne, nous sommes membres du **Conseil consultatif villeurbannais de lutte contre les discriminations ethniques** et du **réseau de vigilance territoriale LCD ;**
- **Dans le champ de l'accès aux droits :** au niveau national, nous sommes membres **d'un réseau, animé par la Fondation Abbé Pierre, qui regroupe des associations mettant en œuvre un accompagnement en matière d'accès aux droits liés au logement.** Au niveau de l'agglomération, nous avons participé à la création puis au fonctionnement du **GIE Droits communs.** Ce groupement avec l'Alpil, Arcad, l'Urrellaj et la Cimade est né du constat partagé des difficultés rencontrées par les acteurs sanitaires et sociaux face à la complexité et l'évolution constante du droit. Droits Communs offre aux travailleurs sociaux la possibilité de bénéficier d'un lieu ressource unique, permettant d'avoir accès gratuitement à une information juridique

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

Les principes fondamentaux de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat

Rassemblées dans le cadre d'un réseau animé par la Fondation Abbé Pierre, plusieurs associations, dont la nôtre, ont souhaité engager, en 2013, une démarche de définition de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat. Quels sont ses principes clés ? Quelles pratiques recouvre-t-il ? Quelles compétences requiert-il ? En quoi est-il différent d'autres formes d'accompagnement généralistes (tel que l'accompagnement social) et de quelle façon en est-il complémentaire ?

Ce travail de **définition des principes et pratiques de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat (ADLH)** s'est opéré de façon collective et participative, combinant entretiens individuels et ateliers de travail.

Les échanges ont abouti à la **production de trois documents**³¹ : une analyse sur les principes d'intervention et pratiques de l'ADLH ; la synthèse de cette analyse ; ainsi qu'une plaquette présentant les principes fondamentaux de l'ADLH.

Les objectifs de ce travail et de la mise en place de ce réseau sont pluriels : construire un espace de réflexion, de capitalisation des pratiques, mais aussi valoriser cet accompagnement, son intérêt et sa spécificité, afin de favoriser sa reconnaissance et sa visibilité par les partenaires et les pouvoirs publics.

Depuis octobre 2013, l'AVDL a contribué à la création du **comité Feyssine** avec les habitants du bidonville, les associations **CLASSES**³², **CCO**³³ 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

³¹ Les documents sont téléchargeables à l'adresse suivante : <http://www.fondation-abbe-pierre.fr/adlh>

³² Pour la scolarisation des enfants des squats.

³³ Centre Culturel Œcuménique de Villeurbanne.

- 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...**