

# SOMMAIRE

**Les chiffres clés de l'année 2011** Page 3

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

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

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

1.3 Nos interventions thématiques d'information et de sensibilisation

**2/IDEAL : un travail pilote sur la question de la discrimination au logement** Page 8

**3 L'accompagnement à la recherche de logement** Page 10

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

3.1.1 L'accueil et l'information

3.1.2 Le 1<sup>er</sup> accueil collectif, une fréquentation en hausse de 20%

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

3.1.4 La commission « diagnostic »

3.1.5 L'Atelier Recherche Logement (ARL)

*Encart : Mise en œuvre du formulaire unique de demande de logement social et pièces justificatives*

3.1.6 La permanence Dalo

3.2 L'Accompagnement social lié au logement

3.2.1 Profil du public accompagné : les plus de 60 ans en hausse

*Encart : Les personnes séparées de fait : des difficultés d'attribution spécifiques, renforcées par une nouvelle réglementation, qui pourraient être considérées comme discriminatoires*

3.2.2 Orientation : plus de la moitié des ménages est orientée par les Maison du Département du Rhône (MDR)

*Encart : Des délais et des pratiques d'enregistrement au SIAL pénalisantes pour les ménages en demande de logement*

3.2.3 Statut d'occupation : une baisse du nombre de locataires du parc social

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

3.2.5 Relogements : 139 ménages accompagnés, 64 relogés dont plus d'un quart dans des immeubles neufs

*Encart : Un soutien pour accepter la proposition de logement qui s'avère parfois décisif*

3.2.6 Principaux dispositifs spécifiques utilisés

**4 L'accès au logement** Page 23

4.1 L'accompagnement individuel à l'accès au logement

4.2 Kits « Economies d'énergies » : de la sensibilisation à la prévention de la précarité énergétique

*Encart : Diagnostic et sensibilisation : quelques exemples concrets*

4.3 Le café « relogés »

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

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

Page 27

5.1 Explication du dispositif

5.2 L'accès

5.3 Le suivi à l'installation

5.4 L'Accompagnement Social Lié au Logement

5.5 Le bilan d'activité 2011 : 4 glissements de baux, 2 nouvelles entrées et 7 glissements en vue

5.6 Le bail glissant : dysfonctionnements et préconisations

*Encart : De sérieux risques peu partagés par les bailleurs...et les financeurs*

5.7 Un travail commun entre ABC Hlm et le Collectif Logement Rhône

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

Page 31

6.1 Objectifs et contenu de la mission

6.2 Les étapes de la prise en charge

6.3 Les grandes tendances statistiques une fréquentation de la permanence « accueil expulsion » en forte hausse mais un nombre d'accompagnements individuels en baisse

*Encart : Les retraités en situation de dette : une part de notre public accompagné en forte augmentation*

6.4 2011 : une plus grande part du public en décalage avec la réalité de leur situation ?

*Encart : Retour sur un accompagnement dans le cadre d'une procédure d'expulsion : dysfonctionnements, améliorations et articulations possibles....*

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

Page 42

7.1 Objectif et contenu de la mission

7.2. Les grandes tendances statistiques

7.3. 2011 : une mission de soutien, des accompagnements à distance et le renouvellement du PIG « immeubles sensibles »

7.4 Conclusion et perspectives

*Encart : Quand l'accompagnement permet de pointer des difficultés techniques sans lien avec le fonctionnement de la famille*

*Encart : Médiation entre locataire et propriétaire : rappel des droits et des devoirs tant au locataire qu'au propriétaire*

**Nombre de ménages accueillis<sup>1</sup> : 1 042**

**Recherche de logement/Accès**

**Accueil Information Orientation**

1<sup>er</sup> accueil collectif : 520 ménages

1<sup>er</sup> accueil individuel : 390 ménages

**Accompagnement Social Lié au Logement**

139 ménages accompagnés dont 80 nouveaux

**Relogements : 64**

**Atelier Recherche Logement :**

70 ménages accompagnés dont 52 nouveaux

**Relogements : 8**

**Permanence Dalo :**

49 ménages accompagnés

**Groupe Mutation :**

77 ménages participants dont 42 nouveaux

**Relogements : 21**

**Kits « Economies d'énergie »**

80 distribués

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

**Mission prévention des impayés et des expulsions :**

**Accueil Information Orientation**

1<sup>er</sup> accueil individuel-diagnostic : 152 ménages

**Accompagnement Social Lié au Logement**

110 ménages accompagnés dont 60 nouveaux

**Résultats : 9 maintiens, 32 relogés, 1 expulsé**

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

**Accueil Information Orientation**

150 sollicitations (ménages, partenaires...)

**Suivi individuel :**

47 ménages

**Résultats : 32 litiges réglés**

**Baux glissants :**

12 ménages accompagnés dans le cadre de la sous location dont 2 nouveaux, **4 glissements de baux et un arrêt pour abandon de logement**

NB : aux chiffres évoqués ci dessus, il faudrait rajouter les très nombreux contacts physiques et téléphoniques qui ne font pas l'objet d'un enregistrement statistique : personnes qui « passent » chercher un renseignement, solliciter un conseil, demander un hébergement d'urgence, dont le nombre est important dans le contexte de crise, et pour lesquels un accueil humain et respectueux prend du temps.

---

<sup>1</sup> Ce nombre global de ménages est calculé sans « double compte »

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

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

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

Concrètement, le centre ressources englobe :

- Nos actions d'Accueil, d'Information et d'Orientation (AIO) que sont le 1<sup>er</sup> accueil Collectif et les permanences individuelles<sup>2</sup>
- Les actions collectives spécifiques (groupe mutation, cafés relogés<sup>3</sup>).
- Nos interventions thématiques d'information et de formation

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

**En 2011, ce sont 1 042 ménages<sup>4</sup> qui ont bénéficié des activités du centre ressources.**

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

**Un des faits marquants de l'année 2011 concerne l'augmentation sensible de la fréquentation de la majorité de nos permanences :**

- + 21% sur notre réunion de 1<sup>er</sup> accueil collectif recherche (520 ménages en 2011 contre 428 en 2010)
- +15% sur nos permanences recherche 1<sup>er</sup> accueil individuel (390 ménages en 2011 contre 340 en 2010)
- +22,5% sur nos permanences « prévention des impayés et expulsions » (152 ménages en 2011 contre 124 en 2010)
- +17,5% sur la permanence « Dalo » (47 ménages en 2011 contre 40 en 2010)

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

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

Au cours de l'année 2011, 61 ménages en demande de mutation ont été repérés par la commission diagnostic et orientés vers les accueils des nouveaux du groupe Mutation qui ont lieu une fois par trimestre. 46 d'entre eux sont venus au moins une fois et parmi eux 25 se sont impliqués dans le groupe. On constate une perte de plus de la moitié des demandeurs de mutation qui sont orientés vers le groupe : soit la personne ne peut pas se libérer le lundi après-midi, soit la forme collective d'accompagnement ne convient pas.

---

<sup>2</sup> Pour ces actions se reporter aux parties «Accompagnement à la recherche de logement », « Prévention des impayés et expulsions », « Médiation locataire-propriétaire »

<sup>3</sup> Pour le café « relogés » : se reporter à la partie « Accès au logement »

<sup>4</sup> Les chiffres annoncés et recensés concernent notre activité d'accueil physique. Chaque ménage est enregistré nominativement dans nos bases de données. Les renseignements et conseils téléphoniques ne sont donc pas comptabilisés dans ce rendu qualitatif et quantitatif.

Début 2011, il restait 46 anciens en demande de mutation et parmi eux 16 participaient régulièrement aux réunions du groupe.

**Comme en 2010, une quarantaine de ménages est donc venue régulièrement au groupe au cours de l'année 2011 avec une moyenne d'une douzaine de participants chaque lundi.**

**Pour les 107 ménages repérés à l'AVDL comme en demande de mutation, la raison principale de la demande (pour 62 d'entre eux) était le surpeuplement ou du moins le fait que le logement était trop petit. 58 étaient à la recherche d'un grand T4, d'un T5 ou plus.**

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

Les demandeurs de 2011 étaient pour la plupart logés par les grands bailleurs sociaux de Villeurbanne : Villeurbanne Est Habitat (40), Alliade (25) et OPAC 69 (19).

Les autres venaient de SCIC HRA (6), HMF(5), Erilia (4), SVU (2), GLH (2), Dynacité(2), SEMCODA (1) et Batigère (1).

Cette année, nous avons réussi à recevoir chacun des principaux bailleurs de la commune :

Mr ARAR, directeur de l'agence de Villeurbanne de l'OPAC du Rhône, en février.

Mme BURLET, directrice de la gestion locative de VEH en mai.

Mmes DESVIGNES et FERNIER d'ALLIADÉ Habitat en octobre.

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

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

Nous avons continué nos envois de listes de personnes en demande de mutation aux différents bailleurs concernés (Villeurbanne Est Habitat, Opac du Rhône, Alliade, SVU, Batigère, Semcoda, SCIC HRA...) et réservataires (SIAL et AMALIA). Même si nous recevons peu de réponses écrites à ces courriers, il apparaît dans les résultats que les bailleurs les prennent en compte.

En 2011, **21 relogements** ont eu lieu dont seulement 9 directement par le bailleur de la famille : 4 par VEH, 2 par Alliade Habitat, et 1 par la SCIC HRA, l'OPAC du Rhône et Dynacité. 4 familles ont été relogées par le SIAL dont 3 sur un programme neuf et 5 l'ont été dans le cadre des réservations du Grand Lyon, toutes sur un programme neuf. Au total 8 familles ont obtenu un logement dans un immeuble livré en 2011 et 4 d'entre elles ont obtenu un logement de type 5, ce qui était inespéré. 3 ont également obtenu une proposition par le biais d'Action Logement.

Deux réunions d'information sur la Discrimination ont eu lieu cette année. Ces séances permettent de préciser ce que c'est et comment il est possible de s'en défendre. Elles sont

l'occasion de discussions très intéressantes au sein du groupe et laissent parfois émerger une grande souffrance.

Le groupe a continué à se former sur le DALO et sur les questions en lien à la fois avec le logement sur Villeurbanne et les droits et devoirs des locataires :

- La programmation des immeubles neufs sur Villeurbanne
- Le fonctionnement de la commission des prioritaires villeurbannais (CDPV), puisque cette année, le positionnement de deux familles participant au groupe a pu avoir lieu et a donné lieu à des propositions.
- Les ouvertures de droit à l'APL au moment de la signature du bail
- Le bail glissant
- Les échanges de droit, définis par l'article 9 de la loi du 6 juillet 89
- Les questions d'indécence et de travaux à la charge du bailleur
- Les questions en lien avec les droits et devoirs des locataires : droits et devoirs du locataire, obligations du propriétaire ; dépôt de garantie ; répartition des travaux incombant soit au locataire soit au propriétaire.

Une séance d'information a eu lieu sur la maîtrise du coût de l'énergie et chaque participant a reçu un kit « économies d'énergies ». Ceux qui le souhaitaient et qui rencontraient des problèmes ont pu avoir chez eux la visite de Joséphine Larroque, chargée de mission en maîtrise des énergies.

Un moment d'information a eu lieu autour de la mise en place du fichier commun de la demande locative sociale du Rhône, piloté par le Grand Lyon et de l'implication possible du groupe dans le projet de création d'un guide sur les attributions de logement et le système de réservation.

En conclusion, comme chaque année, nous confirmons que le groupe est toujours un moyen de socialisation intéressant et efficace. Pour tous et toutes, la réunion du lundi est un moment de rencontres, c'est toujours un lieu d'échanges de point de vue (éducation des enfants, travail, santé), de savoir-faire, de tuyaux (alimentation, mobilier, vêtements, etc...) et de création de liens d'amitié puisque beaucoup se retrouvent par la suite à l'extérieur et gardent des liens après leur départ du groupe.

L'implication des relogés reste toujours très faible voire inexistante, ce que l'on peut bien sûr regretter par rapport aux années de la mise en place du groupe.

L'année 2012 devrait voir l'adhésion de l'AVDL à **Culture Pour Tous**, association proposant un dispositif facilitant la participation à la vie culturelle de personnes en difficulté. Certains membres du groupe paraissent très intéressés.

### **1.3 Nos interventions thématiques d'information et de sensibilisation**

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

En 2011, l'effort d'enrichissement du fonds documentaire ainsi que celui de la valorisation de ce lieu ont été poursuivis. La diffusion des plaquettes d'information DALO intitulée « Droit au logement : comment ça marche » a été diffusée largement par notre association en 2011. Il en est allé de même pour la plaquette de l'AVDL « Discrimination : en parler pour agir ».

→ **Le site internet de l'AVDL :**

Notre site internet<sup>5</sup> totalisait, en fin d'année, plus de 7 000 visiteurs par mois. A destination à la fois des personnes en difficulté de logement et des professionnels du logement, il nous permet de diffuser au plus grand nombre nos outils et positions. Les pages les plus visitées concernent les questions en lien avec les obligations des propriétaires et des locataires, le Dalo, les expulsions et la lutte contre les discriminations.

→ **Les interventions thématiques :**

En 2011, ces interventions ont plus particulièrement concerné l'information et la sensibilisation en lien avec la mise en place du droit au logement et de nouvelles politiques publiques. A titre d'exemple, l'AVDL a participé à une table ronde pour la publication du rapport annuel de la MRIE<sup>6</sup>, intitulée « Dalo : abriter ou habiter ? » ainsi qu'à une table ronde organisée par la FNARS Rhône Alpes<sup>7</sup> à destination de ses adhérents, intitulée « Logement d'abord : slogan ou réalité ? ».

Nous avons également participé à une table ronde sur « Le droit pour définir la discrimination » lors des Assises villeurbannaises de la lutte contre les discriminations.

---

<sup>5</sup> [www.avdl.fr](http://www.avdl.fr)

<sup>6</sup> Mission Régionale d'Information sur l'Exclusion Rhône Alpes

<sup>7</sup> La Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS) Rhône Alpes fédère 92 associations qui représentent 120 établissements et structures et 192 activités d'accueil, d'hébergement et d'insertion réparties sur l'ensemble du territoire rhodanien.

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

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

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

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

En 2011, **l'ensemble de l'équipe a participé à deux journées de formation** permettant de travailler sur deux axes :

\* Comment argumenter face à une situation ou une demande discriminatoire dans le domaine du logement ?

\* Comment intégrer les outils de prévention des discriminations dans l'accompagnement des personnes (comment écouter, entendre, en parler ou pas..., se positionner, agir ...) ?

Par ailleurs, deux salariées ont participé à la journée de travail et de formation autour de la LCD organisée pour les membres de la Commission des Demandes Prioritaires de logement sur Villeurbanne (CDPV) et deux autres ont participé à la journée de formation/bilan/réflexion du réseau de vigilance et de LCD de Villeurbanne.

### **❖ L'enregistrement des discriminations repérées ou relatées par notre public**

En 2011, **suite à la mise en place des procédures, 3 fiches à destination de l'observatoire villeurbannais des discriminations ont été rédigées et envoyées** autour de pratiques potentiellement discriminatoires en lien avec le processus d'attribution de logements sociaux (demande de renseignements de la part d'un réservataire concernant les pratiques religieuses d'un candidat au logement social, modifications réglementaires) et de témoignages autour du ressenti discriminatoire.

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

**A ce jour, nous sommes la seule structure villeurbannaise, travaillant sur le champ du logement, à « nourrir » l'observatoire.** Sur les années 2008 à 2010, nous sommes une des deux structures partenaires ayant signalé le plus de situations à l'observatoire.

**Une salariée de l'équipe participe par ailleurs aux réunions du réseau de vigilance territoriale LCD réunissant les professionnels de l'emploi, du logement et de l'action sociale.**

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



- ❖ **Sensibiliser et informer nos partenaires et les professionnels via la rédaction et diffusion de la veille documentaire « lutte contre les discriminations et logement »**

**En 2011, 4 numéros de cette veille documentaire ont été diffusés par mail.** Le nombre de destinataires directs est actuellement de plus de 500, principalement des professionnels du logement ou des élus (15% des destinataires) mais certains d'entre eux la relaient ensuite auprès de leurs propres mail-listes augmentant sensiblement le nombre de personnes la recevant. Par ailleurs, depuis 2009, la veille documentaire est également relayée par l'intermédiaire des listes de diffusion du réseau scientifique Terra<sup>8</sup> (plus de 2 500 destinataires sur l'ensemble du territoire national).

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

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

Nous avons poursuivi notre partenariat et les échanges avec le Cllaj de l'Est lyonnais, également impliqué sur ces questions.

Par ailleurs, en s'appuyant sur notre expertise, nous avons souhaité **participer à la création d'une culture commune et de temps d'échange entre des acteurs associatifs, répartis sur l'ensemble du territoire national et impliqués dans le champ de la lutte contre les discriminations au logement.** Cet objectif, s'est concrétisé par l'organisation d'une première rencontre inter-associative, le 9 juin 2011.

Quatre associations, formées et impliquées dans le domaine de la LCD, sont venues échanger avec la nôtre : le Cllaj de l'Est lyonnais (69 800), l'Atelier Populaire d'Urbanisme (APU) Lille Moulines (59 000), la mission Ile de France de la Fondation Abbé Pierre (75 000) et Habiter enfin ! (34 000).

**Cette 1<sup>ère</sup> journée a permis à chaque association de se présenter, d'évoquer le contexte local et les actions respectivement mises en place. Elle a également été l'occasion de débattre des situations observées et de leur modalité de résolution.**

**Enfin, 5 axes de synergies communes ont été priorisés :**

- Partager nos ressources via un espace privatif accessible sur internet;
- Echanger entre nos associations sur les bonnes pratiques et les points de blocage afin de mutualiser nos réponses et mettre en place une boîte à outils,
- Organiser une rencontre annuelle,
- Sensibiliser nos fédérations respectives ou proches (Fapil, Fnars, centre sociaux, Unclaj) afin que soit proposée dans leur offre de formations une sensibilisation à la LCD
- Se partager l'information, l'offre de formation, nos connaissances dans le domaine ainsi que les personnes ressources.

---

<sup>8</sup>Créé en mai 2003, le réseau scientifique TERRA (Travaux, Etudes, Recherches sur les Réfugiés et l'Asile) a pour objectif de stimuler la production des connaissances en sciences humaines et sociales dans les domaines des migrations forcées, des réfugiés, du droit et des politiques publiques de l'asile, de la vie en exil, et, par suite, des rapports culturels à l'altérité, des mobilisations sociales relatives aux exilés et à l'asile, de la place des étrangers dans la société, de leur exclusion sociale, des formes de xénophobie, des politiques de mise à l'écart...

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

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

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

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

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

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

#### 3.1.2 Le 1er accueil collectif, une fréquentation en hausse de 20% :

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

En 2010, 428 ménages avaient assisté au premier accueil collectif. **En 2011, 520 ménages ont été accueillis dans ce cadre, soit une augmentation de plus de 20%.**

232 personnes, soit moins de la moitié, sont revenues en entretien individuel afin de bénéficier de conseils personnalisés et/ou d'un accompagnement spécifique. Certaines personnes trouvent probablement réponse à leurs questions dès le premier accueil collectif et n'estiment pas nécessaire de revenir en entretien individuel. Nous nous interrogeons cependant sur le fait que plus de la moitié des participants ne reprennent pas contact : insistons nous trop sur le principe de réalité et décourageons nous à notre tour un public fragilisé par de multiples démarches stériles ? Sommes-nous essentiellement en présence de personnes en début de parcours qui intègrent la nécessité de déposer leurs demandes avant de solliciter un accompagnement de leur recherche ? Nous projetons de nous arrêter sur ces questions et de travailler à une harmonisation de nos pratiques de premier accueil collectif en 2012.

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

**390 ménages, soit une augmentation de 15% par rapport à 2010, ont été reçus dans le cadre des 4 permanences « recherche de logement » hebdomadaires.**

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

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

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

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

La commission, composée de l'ensemble des membres de l'équipe, se réunit chaque lundi. Toutes les demandes d'aide sont examinées. Un diagnostic est émis et une orientation proposée par écrit à chaque ménage. Le type d'accompagnement proposé (individuel ou collectif) est déterminé par la situation ainsi que l'ancienneté des démarches effectuées.

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

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

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

- Ceux qui décident d'entreprendre une recherche de logement et qui n'ont pas encore constitué leurs dossiers de demande. Ce groupe représente la majorité des orientations.
- Ceux, plus autonomes, qui ont déjà de l'ancienneté auprès des bailleurs et/ou des réservataires mais qui ont besoin d'un « coup de pouce » pour obtenir une proposition.

**En 2011, nous avons orienté vers l'atelier 98 ménages contre 85 en 2010. Cependant, nous n'avons pas directement senti les effets de cette progression puisque seulement 70 ménages dont 52 nouveaux ont fréquenté l'atelier en 2011 (en 2010, 81 ménages dont 46 nouveaux avaient participé à l'ARL)**

Comme les années précédentes, nous constatons que près d'un ménage sur deux ne vient pas à l'ARL. Peut-être ne sont-ils pas intéressés par ce que nous leur proposons ou sont-ils en capacité de réaliser leurs démarches seuls et de trouver des solutions par leurs propres moyens ? Malheureusement, nous ignorons les raisons de cette perte. Par contre, ceux qui fréquentent l'ARL reviennent 2 à 3 fois par an en moyenne.

**Parmi les 70 ménages suivis en ARL, 4 ont été orientés vers nos permanences DALO pour une saisine de la commission de médiation et 16 se sont vus proposer un ASLL (12 en 2010) en raison de la précarité de leur situation.**

Cette hausse de familles mal logées orientées vers un accompagnement individuel reflète bien le malaise actuel de notre société tant au niveau de l'emploi (chômage de masse) que du logement (appartements trop chers, trop petits ou indécents...). De plus en plus de familles présentent des problématiques complexes sur le plan administratif (durée des titres de séjour, séparation de fait, mobilité géographique...), financier (ressources très modestes, surendettement...) et psychologique (dépression, souffrance psychique...).

**2011 aura vu le nombre des relogés baisser considérablement puisque seulement 8 ménages ont été relogés contre 18 en 2010. Le nombre de propositions émanant du SIAL a presque été divisé par trois. Mais cette baisse des relogements est à rattacher au nombre plus important de ménages passant par l'ARL mais poursuivant leur recherche de logement via un ASLL.**

**La durée moyenne de relogement des usagers de l'ARL est de 7 mois (durée équivalente à 2010), avec une durée minimale de 2 mois (pour deux ménages) et une durée maximale de 21 mois pour un ménage.**

Sur les 8 ménages relogés, 4 occupent des emplois (3 en CDI et 1 en CDD), 3 perçoivent l'AAH, et un est bénéficiaire du RSA.

Type de relogements	2011	2010	2009	2008	2007
SIAL	4	11	4	6	6
Résidences sociales	1	1	2	2	5
Accès direct parc HLM	1	4	0	1	3
Collecteurs 1% patronal	2				
Parc privé		1	1	1	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>18</b>

**Conclusion** : Si l'année 2011 n'a pas tenu toute ses promesses en terme de relogements, 2012 s'annonce sous de meilleurs auspices. En effet, les deux premiers mois de l'année ont déjà permis à **6 ménages de l'ARL d'obtenir une proposition de logement qu'ils ont acceptée**. Malgré les difficultés à propos de l'enregistrement des demandes au SIAL, toutes ces dernières propositions proviennent de ce réservataire. Il s'agit de ménages radiés que nous avons réussi à réinscrire et qui, du fait d'une absence totale d'exigences en matière de localisation, se sont vus proposer des appartements très rapidement (principalement à Lyon 8ème).

#### **Mise en œuvre du formulaire unique de demande de logement social et pièces justificatives**

En 2011, suite à la mise en œuvre du formulaire unique (cerfa) de la demande de logement social, plusieurs pratiques illégales des bailleurs sociaux au niveau des pièces justificatives demandées (désormais strictement encadrées sur un plan réglementaire), dans le cadre de la phase enregistrement/instruction de la demande ont entraîné des demandes de rétablissement d'accès au droit de notre part ainsi que de demandes de modification des pratiques :

- **Un bailleur social** en lieu et place de la notice explicative cerfa n°51423#01, prévue réglementairement, joignait un document intitulé « Etape de votre demande de logement ». **Ce dernier laissait suggérer que, pour que la demande soit valablement enregistrée auprès de l'organisme concerné, il faille faire viser cette demande à la mairie de XX** puis « Rapporter (la) demande accompagnée des photocopies des pièces réclamées ci-dessous ». Or les pièces demandées se rapportaient à la phase d'instruction et non à celle de l'enregistrement.

Suite à signalement par courrier de ce dysfonctionnement, le directeur de la gestion immobilière du bailleur après avoir vérifié auprès de son agence, a regretté « cet incident de traitement » et nous a informés que « **cette pratique, relevant d'une habitude de travail, a été immédiatement stoppée** ». Il est à noter que nous avons déjà du écrire à ce bailleur concernant des faits proches en 2010. Nous venons également d'être informés de nouvelles pratiques non réglementaires de la part de celui-ci, toujours concernant des pièces justificatives non prévues par la réglementation.

- **Un réservataire** demandait, en terme de pièces justificatives, une "**demande d'attestation d'assurance maladie autre que la CMU**". Ce document ne figurant pas dans la liste fixée par l'arrêté du 14/06/10 et le décret n°2010-431 du 29/04/10 précisant explicitement "qu'il ne peut être demandé pour l'instruction de ces demandes d'autres pièces justificatives que celles prévues par cet arrêté", nous avons interpellé par mail le réservataire qui, reconnaissant l'illégalité de la pratique, **s'est engagé à le supprimer de son document**.

- **Un bailleur social refusait d'enregistrer une demande de logement social au motif que « la carte d'identité fournie n'était plus en cours de validité »**. Nous lui avons rappelé, par téléphone, que le texte réglementaire n'imposait pas une CNI en cours de validité, d'autant qu'une CNI périmée est valable sur le territoire français à condition que la photographie soit ressemblante. Le bailleur concerné après vérification des textes a reconnu que sa pratique n'était pas conforme à ceux-ci.

#### **3.1.6 La permanence DALO**

Cette permanence spécifiquement consacrée à la saisine du DALO et à la constitution des dossiers, répond à **un triple objectif** : informer les ménages, vérifier s'ils relèvent d'une saisine de la commission de médiation et, le cas échéant, les accompagner dans la saisine de la commission

de médiation. Ouverte à tout ménage villeurbannais sans rendez-vous et dans le cadre d'un entretien individuel, elle a lieu un mercredi matin sur deux.

**En 2011, la permanence a accueilli 49 personnes (soit 9 de plus qu'en 2010) dans le cadre de 85 entretiens individuels**, certains ménages ayant été reçus plusieurs fois. Nous proposons en effet un suivi du recours et invitons chaque personne à nous tenir informés de l'évolution de sa situation afin, notamment, d'éviter le dépassement des délais légaux, tant pour l'examen par la commission que pour l'obtention d'une proposition en cas de reconnaissance du caractère prioritaire du recours. Nous avons cependant peu de retour des personnes reconnues prioritaires.

**La permanence DALO de l'AVDL est aujourd'hui repérée par nos partenaires comme un lieu d'orientation des ménages villeurbannais en recherche d'hébergement et/ou de logement.** Si en 2010 deux tiers des personnes étaient orientées suite à un accueil interne, ce pourcentage n'est plus que de 47% cette année. 53 % des ménages viennent donc à la permanence DALO sur conseil de nos partenaires (MDR, mairie, CCAS, pôle emploi) ou d'une de leurs connaissances.

**Parmi les 49 personnes reçues, 43 ont souhaité saisir la commission de médiation.** 6 n'ont pas donné suite, n'étant pas prêtes à accepter une proposition sur l'ensemble de l'agglomération, n'ayant aucun motif de saisine ou ne rapportant pas les documents nécessaires à l'envoi du recours.

**Nous avons réalisé 18 saisines en vue de l'obtention d'un logement, soit 42% des recours, et 25 en vue d'un hébergement, soit 58%.** Si le nombre de recours reste stable, le nombre de recours en vue d'un hébergement dépasse nettement le nombre de saisines en vue de l'obtention d'un logement. **Si l'AVDL n'a pas vocation à traiter des situations relevant de l'urgence sociale, elle est inévitablement et de plus en plus souvent confrontée à la recherche de solutions d'hébergement via les ménages accueillis à la permanence DALO.**

### Les recours logement

**Le motif principal de recours est l'absence de logement et l'hébergement chez un tiers, qui représente 55% des saisines. Ce pourcentage est en très nette augmentation par rapport à 2010.**

Le surpeuplement et le délai anormalement long représentent chacun 17% des recours. Ce dernier motif était absent en 2010. **Menace d'expulsion et logement de transition depuis plus de 18 mois représentent chacun 5,5 % de l'ensemble des saisines dans le cadre de cette permanence. Le nombre de saisines pour menace d'expulsion a par contre augmenté dans le cadre de l'accompagnement social lié au logement « prévention des expulsions ».**

Le motif « indécence avec enfant mineur » est encore une fois absent des saisines réalisées dans le cadre de la permanence DALO.

**Sur les 18 saisines, nous avons connaissance de 5 recours reconnus urgents et prioritaires et de 3 recours classés sans suite car les ménages avaient bénéficié d'un relogement avant passage en commission.**

4 des 5 ménages reconnus prioritaires ont bénéficié d'une proposition de logement sur la commune de Villeurbanne.

**1 ménage n'a pas reçu de proposition dans le délai convenu.** Son dossier avait été transmis à un collecteur action logement qui, la veille de l'expiration du délai, a informé le ménage qu'il n'avait pas de proposition à lui faire. Le SIAL, informé du projet du ménage de saisir le tribunal administratif a pu proposer un logement sur Lyon 8<sup>ème</sup>, que le ménage s'est empressé d'accepter. Cette situation nous invite à réfléchir à la mise en place d'un outil qui permettrait la relance des ménages avant expiration des délais ainsi qu'un meilleur suivi des personnes accueillies et de la suite donnée à leur demande.

### Les recours hébergement

**Le motif principal de recours est le risque de rupture de l'hébergement en cours. Il représente 56 % des saisines.**

20% sont en squat, 16% SDF, 4% menacés d'expulsion, 4% propriétaires ayant vendu leur logement et devant le quitter à échéance, sans avoir trouvé de solution de repli.

**Nous avons eu connaissance de 13 situations reconnues prioritaires, soit 52% :** 7 d'entre elles, nous ont informés avoir eu une proposition d'hébergement et l'avoir acceptée. 2 d'entre elles ont refusé la proposition qui a suivi la décision de la commission de médiation.

Une situation avait été classée sans suite car hébergée avant passage en commission et une demande a été rejetée.

Au cours de la permanence DALO, nous avons reçu cette année 4 familles roumaines, hébergées ou vivant dans des squats et domiciliée au CCAS de Villeurbanne. 3 familles sont revenues très régulièrement aux permanences pour s'informer de l'évolution de leur demande ; leur situation a mobilisé une grande partie de l'équipe de salariés.

Elles ont été toutes les 4 reconnues prioritaires et 3 d'entre elles ont reçu une proposition d'hébergement : une dans le cadre du plan froid dans un bungalow de Habitat et Humanisme ; une autre a reçu une proposition sur Villefranche sur Saône mais l'a refusée du fait de la distance ; la troisième, après avoir refusé un hébergement en logement diffus dans un dispositif foyer, a accepté une proposition en sous location avec AILJOJ. La dernière famille n'a pas eu de proposition dans les délais ; elle a laissé passer le délai réglementaire pour saisir le Tribunal administratif et a ressaisi la commission de médiation en vue d'obtenir elle aussi un hébergement. Elle a été reconnue prioritaire et a fait, à son tour, l'objet d'une proposition d'hébergement. Il est à noter que 3 de ces familles bénéficiaient de prestations familiales

**Le rôle informatif de la permanence joue pleinement et évite une saisine de la commission de médiation qui serait rejetée ou une reconnaissance prioritaire de la situation qui serait suivie d'un refus du logement proposé par le SIAL si celui-ci était en dehors de la commune de résidence.**

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

#### Pour aller à l'essentiel...

- 139 ménages accompagnés
- Moins de ménages accompagnés qu'en 2010 malgré des besoins toujours en plus grand nombre
- Des situations souvent plus complexes
- Une forte augmentation du nombre de ménages de plus de 60 ans
- Des délais et des pratiques d'enregistrement au SIAL pénalisantes
- Des difficultés d'attribution de logement spécifiques pour les personnes séparées de fait
- 64 relogés (46%) dont plus d'un quart dans des immeubles neufs

En 2011, les 4 intervenants du secteur recherche ont accompagné 139 ménages, soit 44 de moins qu'en 2010. **Cette diminution sensible du nombre d'accompagnements effectués n'est pas due à une diminution des besoins sur les territoires que nous couvrons. Bien au contraire ceux-ci se font plus nombreux et pressants.**

D'une part, notre association a fait le choix, au vu du peu d'évolution des moyens financiers affectés par le Département à cette mission, de se rapprocher du nombre de mesures fixé par le Conseil Général

D'autre part, nous avons été confrontés à des situations toujours plus complexes. Souvent, elles nécessitent des temps dédiés d'accompagnement plus important, de multiples démarches ainsi que des rencontres inter partenariales afin de partager diagnostic, pistes d'action et évaluation. Dans ces cas, l'accompagnateur social lié au logement devient parfois coordinateur des différents acteurs.

**Parmi ces 139 ménages, 80 ont bénéficié d'une première mesure d'accompagnement ; pour 59 ménages, l'accompagnement, qui avait débuté en 2010 s'est poursuivi en 2011.**

Comme l'année précédente, l'accompagnement à la recherche comprend de plus en plus souvent une phase d'accès, compte tenu du manque d'autonomie croissant des personnes accompagnées.

19 mesures (14%) ont été prescrites sur demandes des travailleurs sociaux des unités territoriales de Vaulx en Velin (11), Villeurbanne (7) et Décines (1).

Nous notons cette année une augmentation de 2,5% du nombre de ménages originaires de Vaulx en Velin, Décines et Meyzieu. Le canton sud de Villeurbanne représentait en 2010 43% de notre public. Le nombre de personne issu de ce canton est en diminution ; il représente 36% du public accueilli en 2011.

#### 3.2.1 Profil type du public accompagné : une majorité de familles bénéficiant de minima sociaux et les plus de 60 ans en hausse

##### Répartition (%) des accompagnements par tranche d'âge

Ages	2011	2010	2009	2008	2007	2006
20-29 ans	13	17	18	23	21	17
30-59 ans	72	73	76	70	70	75
60 ans et plus	15	10	6	7	9	8
Total	100	100	100	100	100	100

**La tendance, repérée en 2010, se confirme clairement en 2011 : la proportion du nombre de demandeurs de plus de 60 ans est en forte hausse ; elle a presque doublé depuis 2006.**

Ce public se retrouve de plus en plus souvent en difficulté pour se maintenir dans un logement devenu trop grand et trop cher après le départ des enfants, la baisse de l'aide au logement et la diminution des ressources. Nous sommes par ailleurs de plus en plus sollicités par des personnes de plus de 60 ans, en instance de divorce, hébergées suite à séparation.

Si la résidence pour personnes âgées peut parfois répondre aux besoins de certains ménages, nous avons également accompagné un résident vers un retour vers le logement autonome.

Les jeunes de moins de 30 ans sont systématiquement orientés vers AILLOJ lorsqu'il s'agit de leur premier accès au logement ce qui explique leur faible représentation dans le public accompagné.

### Répartition (%) des accompagnements par composition familiale

Composition familiale	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Personne seule	22	16	16	14	18	20
Couple	8	7	6	9	7	9
Couple avec enfants	31	38	41	38	32,5	35
Famille monoparentale	39	39	37	38	40	34
Autre (collatéraux, ascendants/descendants..)	0	0	0	1	2,5	2
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Comme en 2010, près de 40% des ménages accompagnés est composé de familles monoparentales ; 31% d'entre elles a 1 à 3 enfants et 8% 4 enfants et plus. Le nombre de couple avec enfants continue de baisser. 11 % des couples et familles monoparentales ont 4 enfants et plus et recherchent donc un grand logement. La tendance la plus significative est la forte augmentation du pourcentage de personnes isolées. Elle est à rapprocher de la hausse du nombre de personnes de plus de 60 ans nous sollicitant suite à séparation.

#### **Les personnes séparées de fait : des difficultés d'attribution spécifiques, renforcées par une nouvelle réglementation, qui pourraient être considérées comme discriminatoires**

Lorsqu'ils sont séparés mais pas divorcés, les demandeurs de logement rencontrent des difficultés pour s'inscrire sur le fichier du SIAL ou obtenir la validation de la commission d'attribution du bailleur social lorsqu'elles ont une proposition de logement. En effet, il leur est régulièrement demandé de fournir une preuve de l'engagement d'une procédure de divorce (extrait du jugement, ordonnance de non-conciliation...). Or, ces personnes ne sont pas toujours en capacité de fournir le jugement de divorce demandé par le réservataire ou le bailleur, soit parce qu'elles ne souhaitent pas entamer de procédure de divorce, soit parce qu'elles n'ont plus aucun contact avec leur conjoint. Néanmoins, leur accès au logement peut, de ce seul fait, être différé.

**A notre sens, il s'agit d'un refus motivé par la situation de famille de la personne** (personne séparée de fait) même s'il s'appuie, pour une part sur une lecture spécifique d'impératifs réglementaires, à savoir l'arrêté du 14/06/10 relatif au formulaire unique de demande de logement social, qui établit la liste exhaustive des pièces justificatives à fournir par le demandeur. En effet, celui-ci demande que pour les personnes séparées de fait le respect des conditions de ressources soit vérifié sur la base des revenus du couple... **mais en aucun cas n'interdit l'entrée des personnes séparées de fait dans un logement social.**

D'ailleurs, une décision de la Halde, certes ancienne (2007) et qui ne correspond plus nécessairement à la réglementation sur les attributions rappelait que : "La subordination de la location d'un logement social à une personne séparée de fait à la production d'une ordonnance de non conciliation constitue une discrimination fondée sur la situation de famille, méconnaissant l'article 1er de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989. **En effet, si cette mesure paraît poursuivre un objectif légitime, qui est de s'assurer de la composition familiale d'une part et du respect des plafonds de ressource d'autre part, les moyens mis en œuvre pour atteindre cet objectif, sont inadaptés et discriminatoires puisqu'ils aboutissent à exclure les personnes séparées de fait de toute possibilité d'attribution d'un logement social, en la réservant aux personnes ayant engagé une procédure de divorce.**"<sup>9</sup>

Ces situations ont donné lieu à plusieurs échanges écrits et verbaux avec les bailleurs sociaux.

<sup>9</sup> Délibération de la Halde n°2007-356 du 17 décembre 2007



### Répartition (%) des accompagnements en fonction des ressources :

Type de ressources	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Minima sociaux (RSA, PF, AAH...)	50	52	48	41	48	51
Ressources directement liées au travail (Intérim, CDD, CDI, Artisan...)	24	26	33	42	34	25
Pôle emploi	12	13	11	7,5	8,5	12
Retraite	14	8	5	7,5	7,5	8
Autre (formation, IJ...)		1	3	2	2	4
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

La moitié des ménages bénéficient des minima sociaux : 35% perçoivent le RSA et 15% l'Allocation Adulte Handicapé. Nous sommes de plus en plus souvent sollicités par des personnes en situation de handicap ou souffrantes. D'ailleurs, 2 personnes sont décédées au cours de leur accompagnement. Le nombre de personnes sous tutelle, présentant des problèmes de santé mentale est également en augmentation.

Le pourcentage de personnes indemnisées par pôle emploi est stable mais a été divisé par 2 depuis 2006. Le pourcentage des personnes retraitées a de son côté presque doublé par rapport à la même année.

### 3.2.2 Orientation : plus de la moitié des ménages est orientée par les Maison du Département du Rhône (MDR)

#### Répartition (%) des accompagnements en fonction de l'orientation :

Orientation	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Particuliers (entourages, anciens suivis...)	27	33	34	37	45	46
<b>MDR</b>	<b>52</b>	<b>50</b>	<b>42</b>	35	27	26
Autre (association, FTM, Bailleurs...)	12	10	16	8	17	17
Services municipaux	9	7	8	10	11	11
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Plus de 70% des personnes accueillies ont au préalable sollicité un partenaire et pour 52 % d'entre elles une MDR. Nous regrettons que certaines personnes ne soient parfois pas reçues par un travailleur social généraliste alors qu'elles présentent d'autres problématiques que celle du logement. Il nous arrive régulièrement d'intervenir afin qu'un rendez-vous leur soit malgré tout proposé.

### 3.2.3 Statut d'occupation : une baisse du nombre de locataires du parc social

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

Statut d'occupation	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Locataire du parc privé	58	55	50	50	41	38
Hébergé par les parents ou des tiers	24	19	25	26	32	36
Locataire du parc public	9	15	15	13	12	14
Logé en foyer ou CHRS	8	10	9	10	14	9
SDF				0	1	2
Propriétaire	1	1	1	1	0	1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Seulement 9% des personnes accompagnées individuellement est issu du parc social car la grande majorité de ce public est orientée vers le groupe mutation. Dans un contexte de crise, nous pouvons aussi penser que les locataires déjà logés en HLM cherchent moins à déménager et se satisfont plus aisément de leurs conditions de logement.

Près de 60% des personnes accompagnées sont locataires du parc privé. Certaines sont victimes de nouvelles formes de dérives locatives : appartements loués à la découpe ou colocations à prix d'or.

Le nombre de personnes hébergées représente à nouveau un quart du public accompagné.

### **Des délais et des pratiques d'enregistrement au SIAL pénalisantes pour les ménages en demande de logement**

La mise en place d'un formulaire unique de demande de logement social a simplifié les démarches du demandeur de logement social : le formulaire, une fois rempli, peut être photocopié et envoyé aux différents bailleurs, avec des pièces à joindre identiques pour tous.

**En revanche les nombreux dysfonctionnements du SIAL (Service Inter-Administratif du Logement de la préfecture) en 2011, entre autre pour des raisons de restriction de moyens humains, ont retardé et perturbé l'enregistrement de ménages. Au cours de l'année 2011, le délai d'enregistrement des demandes de logement auprès du SIAL a ainsi fluctué : de 2 mois, il est passé à 4 puis à 6 en fin d'année.**

**Au vu de la mission du SIAL, ce sont donc les situations les plus critiques en termes de mal-logement qui ont été pénalisées par ces difficultés.**

Ces dysfonctionnements ont touché tant ceux qui souhaitaient s'inscrire pour la première fois, que ceux souhaitant renouveler leur demande auprès du SIAL, leur faisant parfois perdre plusieurs années d'ancienneté. C'est ainsi que de nombreux ménages enregistrés dans un 1<sup>er</sup> temps au SIAL se sont vus radiés du contingent de la préfecture pour diverses raisons. La grande majorité des radiations étaient liées à l'absence d'une ou plusieurs pièces justificatives.

Il est vrai que les nouvelles modalités réglementaires d'enregistrement des demandeurs ne permettent plus au SIAL de vérifier leur éligibilité au sein de son fichier. **Cette vérification se fait donc par l'envoi aux demandeurs, en même temps qu'un N° temporaire d'enregistrement, d'une liste non cochée d'un certain nombre de pièces à fournir.**

Il n'est pas rare que l'on voit arriver des ménages avec un N° d'enregistrement SIAL qui, 6 mois plus tard, n'est pas validé car les pièces justificatives n'ont pas été retournées.

Dans ces nombreux cas, ces familles ont dû recommencer l'ensemble de leur démarche d'inscription et fournir de nouveau tous les documents.

**Rappelons que le SIAL a pour mission de reloger, via le contingent préfectoral, les personnes dont les situations ont été considérées comme prioritaires par le Plan Départemental pour le Logement des Personnes Défavorisées, celles qui ont le plus besoin et rapidement d'être relogées. De tels délais mais également de telles pratiques qui ne différencient plus phase d'enregistrement et phase d'instruction paraissent difficilement compatibles avec cette mission, voire non conformes à la réglementation.**

**De plus, ces dysfonctionnements renforcent les phénomènes inégalitaires : en effet, régulièrement nous avons pu intervenir pour les ménages que nous accompagnions afin que ceux-ci, initialement non enregistrés ou radiés, puissent être inscrits rapidement auprès du SIAL. Est-il normal qu'un dispositif, pouvant être en théorie sollicité directement par les personnes concernées, nécessite dans les faits une médiation spécialisée ?**

A ce jour la mise en place du fichier commun de la demande de logement social prévue pour fin avril 2012 ne va pas non plus sans poser de difficultés d'articulation au SIAL et, du fait de notre étroit partenariat, à notre mode de fonctionnement habituel.

Espérons pour les ménages concernés que cette phase de difficile transition des pratiques du SIAL puisse se terminer rapidement.

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

Le principal motif de l'accompagnement reste l'inadaptation du logement ; s'il devient souvent trop petit au regard d'une composition familiale évolutive, il est de plus en plus souvent trop cher au vu de la précarité des ressources ou de l'appauvrissement consécutif à une séparation. Il est deux fois plus souvent indécemment qu'en 2006 et peut devenir inadapté quand surviennent des problèmes de santé.

Le nombre de ménages ne disposant pas de logement autonome et hébergés chez des tiers augmente en 2010. Nous continuons d'accompagner régulièrement des ménages arrivant de pays du sud de l'Europe.

**Les congés pour vente ou reprise ont été plus nombreux qu'en 2010.**

**Répartition (%) des accompagnements en fonction du motif :**

Motif	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<b>Logement inadapté dont :</b>	<b>56</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>45</b>
- trop petit (surpeuplement)	27	38	37	33	27	30
- trop cher	18	14	10	8	9	9
-insalubre / indécemment	8	6	4	5	6	4
- inadapté avec la santé	3	2	2	5	3	1
<b>Absence logement autonome dont :</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>42</b>
-Hébergés par tiers/ parents	24	19	26	26	31	35
-Foyers/CHRS	9	8	5	9	9	7
<b>Congés pour vente, reprise, fin de bail</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Autre (séparation, regroupement familial, accès environnement, ...)</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### 3.2.5 Relogements : 139 ménages accompagnés, 64 relogés dont plus d'un quart dans des immeubles neufs

**Situation à la fin de l'année 2011 (%) :**

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<b>Relogé</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>46</b>
<b>En cours</b>	30	30	30	36	36	38
<b>Arrêt/Fin</b>	18	16	15	8,5	18,5	15
<b>Fin accès</b>	6	8	4			
<b>Logement transitoire</b>		1	1	0,5	0,5	1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

46% des ménages accompagnés en 2011 ont été relogés dans l'année. Ce pourcentage reste stable. 30%, dont 11 ménages relogés accompagnés dans le cadre de l'accès, sont toujours en cours d'accompagnement à la fin de l'année 2011.

Le nombre d'accompagnements interrompus prématurément a légèrement augmenté. L'arrêt d'accompagnement a fait suite à : refus de logement adapté (10 ménages), non adhésion à l'accompagnement (9 ménages), refus de l'ITTL de renouveler la mesure d'accompagnement (3 ménages), décès (2 personnes), maintien dans les lieux (1 ménage), orientation vers un partenaire (1 ménage), orientation interne (1 ménage).

6% des ménages accompagnés ont fait l'objet d'une mesure spécifique d'accès au logement.

**La durée moyenne d'accompagnement pour 2011 est de 6 mois.**

## Relogements par type de bailleurs (%) :

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Parc social	93	94	90	89	91	85
Régie ou propriétaire privé	2	4	5	7,5	4	11
Foyer ou résidence	4	1	5	2,5	4	2,5
CHRS/Dispositifs de transition	1	1	0	1	1	1,5
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Le nombre de relogements dans le parc privé devient infime.

Nous notons une augmentation du nombre de relogements en foyer ou résidence, de personnes âgées notamment.

## Répartition des relogements dans le parc social (%)

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Réservation préfectorale (SIAL)	76,5	81	70	57	66	55
Réservation Grand Lyon	12,5	5	2	2	1	1
Réservation « Action logement »	1,5	1	7,5	7	6	4
Bailleur en direct	9,5	13	20,5	34	27	40
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

La tendance de l'année 2011 est la forte augmentation du nombre de réservations Grand Lyon. 2011 a été exceptionnelle du point de vue de la livraison de programmes neufs sur la commune. Le Grand Lyon, par le biais des Commissions Locales d'Orientation et d'Attribution a fait le choix de mettre à disposition des partenaires quelques-unes de ses réservations.

**Au total, il y a eu 17 ménages relogés dans des immeubles neufs, soit 27% des relogés.**

Le nombre de relogements bailleurs en direct diminue encore en 2011 ; il est 4 fois plus faible qu'en 2006.

Le SIAL reste notre principal interlocuteur même si la part des relogements de ce réservataire baisse en 2011.

La part des réservations action logement stagne.

## Commune de relogement (%)<sup>10</sup> : des ménages relogés sur la commune de Villeurbanne

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Villeurbanne	80	59	63	69	75	80
Lyon	8	21	21	16	15	13
Vaulx en Velin	9	4	4	4	2	1
Rillieux la Pape	0	5				
Autres	3	11	12	11	8	6
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Contrairement aux quatre années précédentes, la part des relogements sur la commune de Villeurbanne est en très forte hausse et retrouve le niveau de l'année 2006, soit 80%. **La livraison exceptionnelle de programmes neufs explique en partie ce phénomène.**

Le nombre de relogements sur Vaulx en Velin a doublé ; il est lié à l'augmentation du nombre de ménages accompagnés originaires de cette commune et souhaitant s'y maintenir.

<sup>10</sup> Ce tableau concerne les relogements réalisés dans le cadre d'ASLL recherche et maintien ; il concerne 121 ménages.

### **Un soutien pour accepter la proposition de logement qui s'avère parfois décisif**

Mme F était locataire de l'Opac du Rhône, d'un logement de type 4 sur ST FONTS mais, suite à des harcèlements répétés de son ex-mari, elle a donné sa dédite. Puis, elle a été hébergée avec ses deux enfants et ses deux petits-enfants qui lui ont été confiés par le juge. L'hébergeante a ensuite quitté les lieux, laissant le logement à Madame F en « sous location ».

Constatant cette situation, le bailleur entame une procédure d'expulsion et demande la libération des lieux immédiate. En aucun cas Madame F ne pensait être dans une situation prohibée puisqu'elle s'acquittait bien du loyer en lieu et place de la locataire en titre.

Mme F nous a été orienté suite à son passage à la permanence Appel.

Nous avons établi une médiation avec le bailleur, et compte tenu de la mesure d'ASLL et de la bonne foi de Madame F, il a décidé de maintenir la procédure d'expulsion, mais de ne pas expulser la famille, tant qu'une solution de relogement ne lui serait pas proposée.

Des dossiers de demande de logement ont été déposés, puis faute de résultats, la commission de médiation a été saisie et sa situation a été reconnue urgente et prioritaire. Parallèlement, sa candidature a été présentée en CDPV. Mme F a rapidement obtenu une proposition de logement de type 4 par le SIAL.

**Après avoir visité l'appartement, Mme F l'a refusé au motif qu'il était en mauvais état, sombre et mal situé.** Ce logement avait été visité par l'AVDL, qui a pu constater qu'à l'exception des parquets en mauvais état et de tapisseries défraîchies, il s'agissait d'un logement adapté, ne révélant pas de problème et situé dans un quartier calme. Les parquets incombant au bailleur, celui-ci s'est engagé à les poncer, les vitrifier et à prendre aussi en charge quelques rouleaux de papiers peints.

Malgré cela, Madame F persiste dans son refus d'accepter ce logement, semblant avoir du mal à se projeter dans ce quartier qu'elle ne connaît pas. Après lui avoir apporté des éléments objectifs et positifs sur le logement proposé, rappelé les risques d'expulsion imminente qui pesaient sur elle, l'importance d'avoir un logement pour que le juge accepte qu'elle continue à avoir la garde de ses petits-enfants et le risque de ne pas se voir proposer rapidement un autre logement par le SIAL, Mme F a pris conscience des conséquences qu'auraient pour elle un refus de ce logement.

**Une fois installée nous avons été invités par Madame F à lui rendre visite. Elle avait rafraîchi entièrement le logement, en était très satisfaite comme de l'environnement. Nous remerciant pour l'avoir aidée à prendre cette décision, elle nous avoua ne plus comprendre comment elle avait pu tant hésiter avant d'accepter cette proposition.**

#### **Profil des ménages relogés :**

Il est sensiblement le même que pour les ménages accompagnés avec des tendances un peu marquées, à l'exception de la caractéristique « ressources » :

Les trois quart des ménages relogés ont de 30 à 59 ans.

44% sont des familles monoparentales, 44% des couples dont 33% avec enfants, 12% sont isolés.

47% sont bénéficiaires de minima sociaux (50% dans le cas des ménages accompagnés), 25 % ont un salaire, 14% des indemnités chômage et 14% une retraite.

60% sont locataires du parc privé, 20 % sont hébergés, 11% locataires d'un organisme HLM.

60 % occupaient un logement inadapté, 20 % étaient hébergés, 12,5% ont fait l'objet d'un congé pour vente ou reprise.

#### **3.2.6 Principaux dispositifs spécifiques 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.

Cette commission se réunit en moyenne une fois par trimestre et établit une liste de 40 ménages à reloger en priorité. Le SIAL et les bailleurs présents s'engagent à consulter cette liste en cas de dédites. C'est encore une fois le SIAL qui arrive en tête des relogements, peu de propositions étant faites par les bailleurs sociaux et encore moins par les autres organismes réservataires.

→ **Les Constructions neuves :**

La **Commission Locale d'Orientation et d'Attribution (CLOA)** se réunit lorsqu'un immeuble HLM neuf est livré. Elle est 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 2011, nous avons été conviés à 8 CLOA, ce qui est exceptionnel et révélateur d'une année forte en terme de mise en location de logements sociaux sur Villeurbanne.**

Villeurbanne Est Habitat, HMF, Batigère, Erilia, ICF, SCIC Habitat Rhône Alpes...au total, ce sont 166 PLUS, 24 PLAI et 28 PLS soit 218 logements HLM qui ont été mis en location en 2011.

Nous continuons à regretter le choix du SIAL de ne plus participer aux CLOA et donc de ne pas prendre part à la réflexion partenariale concernant le choix des candidats au peuplement des programmes neufs. Nous apprécions l'option prise par le Grand Lyon de « proposer » une part de ses logements réservés aux partenaires de la CLOA.

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

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

## 4. L'accès au logement

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

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

Notre accompagnement peut être de :

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

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

### 4.2 Kit « économies d'énergies » : de la sensibilisation à la prévention de la précarité énergétique

Cette action menée par l'AVDL est issue d'un double constat :

- S'il existe des politiques menées en faveur du développement durable et d'une démarche éco-citoyenne, elles sont rarement pensées ou adaptées pour les populations en situation de précarité ;
- De plus en plus de familles se trouvent confrontées à des difficultés pour régler leurs factures d'énergies et de fluide, voire sont en impayés.

**L'AVDL s'est donc lancée en 2010 dans un projet de distribution gratuite d'un kit « économies d'énergies » aux familles relogées.** L'installation du kit permet d'agir sur un plan social (soutenir les ménages modestes), économique (réduire leurs factures de fluides) et environnemental (les sensibiliser à une démarche éco citoyenne).

En 2011, la distribution du kit « économies d'énergie » a été poursuivie et, comme en 2010, 80 ont été remis aux familles relogées en 2011.

Pour rappel, le kit comprend :

- 1 Multiprise avec interrupteur** pour réduire la consommation des appareils électriques en veille.
- 3 ampoules basse-consommation** pour réduire la consommation d'électricité.
- 1 thermomètre** pour mesurer et vérifier la température dans le logement afin d'éviter à l'utilisateur d'augmenter inutilement le chauffage.
- 2 mousseurs** pour robinets de salle de bain et de cuisine pour réduire les débits et diminuer facilement la consommation d'eau.
- 1 douchette** équipée d'un stop douche pour éviter le gaspillage d'eau lorsque l'on se douche (notamment pour les douches sans mitigeurs)

**1 plaquette d'information** (FAPIL) reprenant l'ensemble des éco gestes à avoir dans chaque pièce du logement.

**En 2011, le kit récolte toujours autant de succès auprès des familles qui sont d'une part fortement touchées par ce « cadeau » et d'autre part, pour une majorité, réceptives aux messages transmis au travers de ces équipements simples.** Certaines sont même en demande de plus d'information

**En effet, rappelons que les familles en situation de précarité ne sont pas moins sensibles aux économies et à la protection de l'environnement que les familles plus aisées, bien au contraire. Seulement, elles n'ont pas les mêmes moyens financiers et l'accès à cette information leur parvient plus difficilement.**

**C'est pourquoi, l'AVDL a souhaité maintenir le projet du kit « économies d'énergies » et le faire évoluer.** Cette action s'est donc poursuivie en 2011 grâce à plusieurs soutiens financiers (Fondation Abbé Pierre, MLAL et dotation cantonale de Mme Vessiller, élue du canton centre de Villeurbanne). De juillet à décembre 2011, une stagiaire, formée à la maîtrise des énergies à l'ASDER<sup>11</sup> à Chambéry, a rejoint l'AVDL pour travailler sur l'évaluation, l'amélioration et le développement du kit « économies d'énergie.

**L'évaluation du kit a confirmé qu'il était très utile aux familles et permettait de communiquer sur l'énergie de manière concrète.** Mais, afin de renforcer la compréhension et les changements de comportement de l'utilisateur, il fallait également apporter un accompagnement plus pointu permettant d'apporter des explications complémentaires et un diagnostic du logement.

**L'amélioration du kit s'est également traduite par quelques modifications d'équipements :** remplacement de la douchette par un « stop douche » placé entre le pommeau et le flexible de douche, un « vario-jet » remplacera le mousseur pour la cuisine et un thermomètre à alcool au lieu d'être électronique.

**Enfin, le développement du kit a consisté à la mise en place de visites à domicile** durant laquelle la conseillère remet le kit, fait un diagnostic énergétique du logement et explique les bons gestes à adopter.

**Ce travail de VAD permet également de repérer d'autres enjeux en lien avec l'économie d'énergie:**

- Des bâtiments neufs du parc HLM, BBC<sup>12</sup> ou HQE<sup>13</sup>, où les locataires entrants ont reçu une information concrète et personnalisée insuffisante...avec comme résultat une difficulté à s'approprier les possibilités techniques d'économies offertes
- Des abonnements proposés par EDF trop coûteux car basés sur une puissance électrique individuelle largement surestimée
- Une pression importante exercée par EDF pour la mise en place de la mensualisation alors que celle-ci n'est pas toujours adaptée aux besoins du ménage et à ses faibles ressources
- Des systèmes de chauffage de plus en plus élaborés mais où aucune explication du bailleur HLM n'est donnée au locataire entrant et parfois, même pas le document technique d'information
- Un enjeu sur le public sortant d'habitat collectif, celui-ci n'ayant parfois jamais payé de factures individualisées d'énergie

Parallèlement, **des réunions collectives** sur le thème de la Maîtrise des énergies, avec le soutien technique de l'ALE<sup>14</sup>, ont été réalisées. La première réunion fut faite au sein du groupe mutation,

---

<sup>11</sup> Association Savoyarde pour le Développement des Energies Renouvelables

<sup>12</sup> Bâtiment de Basse Consommation

<sup>13</sup> Haute Qualité Environnementale

<sup>14</sup> Agence Locale de l'Énergie



l'information sur la deuxième fut diffusée plus largement auprès des MDR, du CCAS et du PIMM'S.

### Diagnostic et sensibilisation : quelques exemples concrets

- Mr et Mme N, bien que très attentifs à leur consommation d'énergie, ont été très **impressionnés lorsqu'ils ont vu la différence de débit (mesuré avec un débitmètre) entre l'ancien et le nouveau mousseur**. Ayant 3 adolescentes à la maison, ils ont été ravis de savoir qu'ils allaient diviser par deux leur consommation sur ces points d'eau.

- Mme H a été **relogée dans un logement neuf BBC**. A notre arrivée la température est élevée (le thermomètre indiquera 25°C) et, bien que nous soyons en hiver, Mme H et ses enfants sont en tenues d'été et les fenêtres sont ouvertes. Nous lui expliquons qu'une température excessive coûte tout d'abord cher et ensuite est mauvaise pour la santé, d'autant que la famille venait de refaire toutes les peintures. **Ces simples explications ainsi qu'une information sur la « température de consigne » ont permis à Mme d'être sensibilisée à cette question** et lui ont donné envie de modifier son comportement. Par ailleurs, le chauffage étant collectif, un mail a été fait au bailleur pour lui signaler cette température anormalement élevée.

« **Mme L** a été relogée dans un appartement neuf HQE. Elle est complètement autonome et comprend bien les enjeux liés aux économies d'énergie. Le chauffage et l'eau chaude sont électriques. Tout d'abord Mme nous explique qu'EDF lui avait « imposé » un contrat de puissance de 12Kva. Pourtant, selon notre diagnostic, un abonnement de 9 Kva suffirait. **Sur nos conseils, Mme L entame des démarches auprès d'EDF, qui modifie son contrat, ce qui lui permet d'économiser 80 € par an sur sa facture.**

Ensuite, elle explique qu'il y a un thermostat d'ambiance pour réguler les températures des pièces. Seulement, même avec l'aide du mode d'emploi, elle n'arrive pas à l'utiliser... Elle est donc obligée de réguler manuellement ce qui peut entraîner soit une surconsommation (en cas d'oubli), soit un inconfort thermique. Un mail au bailleur sera envoyé pour demander une « formation aux usagers »... sans réponse à ce jour.

**Mme T souffre du froid dans son logement**, nous lui rendons visite pour mieux comprendre. Elle vit au rez-de-chaussée d'un immeuble. La température est de 21°, l'appartement est sain, pas d'humidité. Par contre, l'appartement est mal exposé et les volets sont toujours fermés.

Madame ne travaille pas, elle s'occupe de ses enfants. Elle nous explique que lorsqu'elle vient de l'extérieur, la température est bonne mais, au bout de quelque temps, elle ressent le froid. Nous remarquons que Mme T est pieds-nus dans son appartement... **Une explication est faite sur la notion de ressenti de température, les apports gratuits de lumière et de chaleur par le soleil et la manière de se vêtir dans son logement** (en hiver, on ne s'habille pas en tenue d'été !).

« **Mr et Mme S ont longtemps vécu en foyer**. Leur logement est équipé d'un système de chauffage et d'eau chaude individuel. La distribution du kit avait permis d'aborder chaque point technique, tels que le lieu du compteur, l'utilisation du thermostat, la lecture de la facture, la mise en place de la mensualisation et des tarifs sociaux. Chaque éco-geste est également expliqué. Mais lors de cette visite à domicile le kit avait simplement été remis.

Peu de temps après, la famille a recontacté la conseillère de l'AVDL pour un souci de facture d'eau. A cette occasion, la conseillère a constaté que le kit n'avait pas été installé. Bien que cette famille semble avoir intégré les conseils, elle a rencontré d'autres freins et difficultés. Néanmoins, le point positif est qu'elle a eu quelqu'un de compétent vers qui se retourner et qui a pu résoudre le problème et la rassurer.

**En 2012, l'AVDL a fait le choix d'approfondir ce type d'actions en prévoyant l'embauche temporaire d'une salariée qui travaillera, d'une part, sur le développement d'action de**

**sensibilisation et de prévention de la précarité énergétique et, d'autre part, à la recherche de partenaires techniques et financiers.**

#### **4.3 Le Café-relogés :**

Contrairement aux autres années, il n'y a eu qu'un seul café relogé en 2011. Une vingtaine de personnes y ont participé. Parmi les ménages invités, plus de la moitié ont été relogés sur des programmes neufs.

Depuis plusieurs années, **l'installation de chauffages électriques dans le parc social** était moins répandue sur les programmes neufs voire inexistante. Or, depuis deux ans environ, **il refait son apparition et l'on constate que ce n'est pas toujours avantageux pour les locataires** surtout quand il est couplé à l'abandon de l'installation de gaz de ville. Les familles relogées s'en sont beaucoup plaintes. D'une part, l'achat d'une cuisinière électrique est plus coûteux que celui d'une gazinière. D'autre part, ces familles n'ont eu que peu d'information sur l'utilisation de thermostats souvent complexes et redoutent les factures à venir.

Plus surprenant, il nous a également à plusieurs reprises été signalé des infiltrations d'eau dues à des fuites et des malfaçons dans certains de ces immeubles neufs...

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

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

Nous sommes également administrateur de l'**Agence Locative Sociale du Rhône (ALSR)** et participons à la Commission d'appréciation d'**Adoma**.

Dans le cadre du partenariat établi depuis plusieurs années avec le **Cilaj de l'Est Lyonnais**, nous siégeons depuis 2011 à son conseil d'administration.

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

En 2011, nous avons également poursuivi notre participation **aux Commissions d'Attribution Logement (CAL) de Villeurbaine Est Habitat** et aux groupes de travail organisés autour de l'activité des CAL. Cette **participation aux CAL** permet, dans le cadre d'une approche constructive et partenariale, d'être vigilant aux motifs de refus et/ou de sélection utilisés dans ces instances, de mieux évaluer l'objectivité des critères utilisés par les bailleurs sociaux ainsi qu'une meilleure appréhension des marges de manœuvres informelles présentes dans le fonctionnement de la CAL.

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

## 5. La sous-location en bail glissant

### 5.1 Explication du dispositif :

La sous-location en bail glissant est un outil d'insertion par le logement. Une association s'engage à sous louer temporairement à un ménage un logement tout en effectuant un accompagnement social jusqu'au glissement du bail.

Ce dispositif permet à un public dont les difficultés sociales sont repérées d'accéder à un logement ordinaire par le biais d'une sous location.

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

### 5.2 L'accès :

#### L'entretien d'admission :

Il est réalisé en trois phases :

1) Un entretien est d'abord prévu en présence du directeur, de l'intervenant social en charge de l'accompagnement social des baux-glissants et de l'intervenant social prescripteur du bail-glissant (bailleurs sociaux ou AVDL).

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 avec le bailleur, l'intervenant social de l'AVDL et le ménage concerné.

Parallèlement à ces documents, vient s'ajouter la signature d'un contrat de sous-location entre l'association et le ménage. Son contenu doit être « sur mesure » et adapté à la situation du ménage.

Ce contrat définit les engagements respectifs de chacune des parties. De cette manière, il est possible de formaliser des temps d'échanges semestriels afin d'évaluer la situation.

### 5.3 Le suivi à l'installation :

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

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

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

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

### **□ La demande d'ASLL :**

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

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

En 2011, 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)
- L'appropriation et l'usage du logement (entretien et respect du bien)
- La bonne insertion du ménage dans son immeuble et son quartier
- La médiation entre le ménage et le bailleur sur des aspects domestiques (droits et devoirs du locataire).
- La mise en lien avec d'autres partenaires (Conseil Général, Sécurité Sociale, Avocat ...).

### **□ Le suivi social :**

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

Pour ce faire, au moins une rencontre mensuelle est organisée avec l'intervenant social dans les locaux de l'association ou au domicile des personnes. Ces temps d'échanges réguliers 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 (tous les deux mois) en présence de la chargée d'accueil (règlement des loyers), du directeur et de l'intervenant social.

## **5.5 Le bilan d'activité 2011 : 4 glissements de baux, 2 nouvelles entrées et 7 glissements en vue**

### **Au cours de l'année 2011, nous avons accompagné 12 ménages en bail glissant.**

4 baux ont glissé pendant le courant de l'année et nous avons accepté, à la demande des bailleurs, 2 nouvelles familles dans le dispositif.

Sur les 2 nouveaux baux glissants, l'un a été signé avec Alliade Habitat pour un type 4 et l'autre avec Villeurbanne Est Habitat pour un type 3.

En 2011, la durée moyenne d'accompagnement des ménages actuellement en bail glissant est de 22 mois. Ce chiffre est légèrement en hausse par rapport à 2010 où la durée moyenne était de 20 mois.

Aujourd'hui, à l'exception d'un ménage présent dans ce dispositif depuis novembre 2004, l'ensemble des ménages accompagnés en bail glissant le sont depuis 2009.

## **5.6 Le bail glissant : dysfonctionnements et préconisations.**

### **L'incompatibilité entre la durée d'accompagnement des sous-locataires et les mesures d'ASLL**

Cette année encore, nous mettons en relief notre difficulté à assumer un accompagnement social dans le cadre de mesures d'ASLL.

Le cahier des charges du FSL prévoit un maximum de 3 mesures (soit 18 mois) et même si nous arrivons régulièrement (mais pas systématiquement) à obtenir une 4ème mesure exceptionnelle, la complexité des situations est souvent inadaptée à ces durées limitées.

L'absence de distinction entre des mesures « classiques » et la spécificité du dispositif de sous-location en bail glissant pose de nombreux problèmes aux associations.

En 2011, nous avons été contraints de demander plusieurs fois des prolongements de mesures d'ASLL qui ont parfois été refusés à cause de l'application mécanique de la « règle » des limitations du nombre de mesures par ménages.

Cette incompatibilité des délais est d'autant plus flagrante lorsque l'entrée en bail glissant est conditionnée à la mise en place d'un plan d'apurement, d'une mise sous protection ou du dépôt d'un dossier de surendettement.

**Actuellement, sur les 7 ménages accompagnés, seulement 3 le sont encore dans le cadre de mesure d'ASLL. Un recours au comité technique FSL a été déposé pour un des dossiers mais nous n'avons pas encore de réponse.**

#### **De sérieux risques peu partagés par les bailleurs...et les financeurs**

Cette année, malheureusement, la situation d'une famille monoparentale (femme seule avec 6 enfants), entrée en sous-location sur Rillieux-la-Pape en mars 2009, nous a beaucoup mobilisés et s'est soldée par **une procédure d'expulsion pour abandon de domicile.**

A partir de juillet 2010, Mme M ne paie plus son loyer résiduel, est injoignable par téléphone et ne répond plus aux relances par courrier. Comme cela était déjà arrivé l'année précédente, nous pensons que Mme est rentrée dans son pays d'origine pour les vacances et qu'elle ne nous en a pas informés.

Lors d'une visite à domicile en septembre, nous trouvons le logement porte et volets fermés. Nous décidons alors de contacter les services sociaux de Rillieux-la-pape afin de savoir s'ils sont toujours en lien avec la famille. L'assistante sociale de la MDR nous confirme qu'elle n'a plus de nouvelles de Mme M et nous conseille d'appeler l'école pour avoir davantage d'informations.

Nous joignons alors le directeur de l'école qui atteste effectivement de la radiation de deux enfants de Mme M, ceux-ci n'étant pas présents au moment de la rentrée scolaire.

Un lien avec le gardien nous permet également de témoigner de l'absence de la famille.

**Cet ensemble d'éléments nous confirme l'abandon du logement par madame et son retour au pays d'origine.**

**Nous nous retrouvons dans l'obligation de lancer une procédure d'expulsion pour abandon de domicile**, en septembre 2010, qui aboutit à une ordonnance du Tribunal d'Instance, en date du 25/03/2011, permettant la reprise des lieux, leur débarrasage (la famille a laissé tous ses meubles et affaires) et le nettoyage de l'appartement... laissé en piteux état.

Entre temps, la CAF de Lyon a supprimé les prestations sociales de la famille en janvier 2011 suite à un signalement du Conseil Général, alourdissant un peu plus la facture totale pour notre association, toujours redevable du loyer auprès du bailleur.

Grâce à la garantie sous-location du FSL, gérée par l'ACAL, les 3/4 des frais ont pu être pris en charge a posteriori. Néanmoins, il reste à la charge de notre structure plus de 4 000 € (nettoyage et remise en état du logement), le bailleur n'ayant souhaité faire que peu de remise... **On est encore loin d'une coresponsabilité bailleur/association dans le portage de ce dispositif !**

**La somme restant à notre charge est également à rapporter à notre financement annuel de l'ex AML** (aide à la médiation locative) qui est de 3 784 € pour la gestion locative de nos 10 baux glissants...

Fort heureusement - et il est important de le noter - de telles situations sont exceptionnelles : depuis la création de l'AVDL, c'est la première fois qu'un bail glissant se termine ainsi.

#### **Les refus d'ASLL : des recours possibles mais chronophages**

En décembre 2011, suite à une 3<sup>ème</sup> demande de renouvellement de mesure nous avons essuyé un refus de validation d'ASLL pour le motif suivant : « il n'est pas possible de cumuler une mesure d'ASLL avec une mesure judiciaire (curatelle renforcée) ».

N'étant pas d'accord avec cette réponse, nous avons décidé d'effectuer un recours gracieux car à notre connaissance, il n'y avait aucun texte qui interdise de cumuler ASLL et mesure de protection. Par ailleurs, nous avons expliqué à la responsable de secteur du Conseil Général que la sortie d'un bail glissant ne peut pas être réalisée par le curateur mais bien par l'association en charge du dossier. Compte tenu de ces éléments, la responsable d'Unité Territoriale (UT) a émis un avis favorable pour un dernier renouvellement de la mesure d'ASLL.

Pour une autre situation, nous avons également dû faire un recours gracieux alors qu'il s'agissait d'une 5<sup>ème</sup> mesure. Dans un 1<sup>er</sup> temps, la responsable d'UT a refusé de valider le renouvellement

mais après avoir exposé la situation en détail, celle-ci a décidé de donner son accord pour une ultime mesure.

**Ces 2 exemples montrent bien qu'il est possible d'obtenir des renouvellements exceptionnels lorsque les situations évoluent de manière significative et sont prêtes à aboutir au glissement du bail. Cependant, nous sommes contraints de faire des recours qui nous prennent beaucoup de temps et qui démontrent une fois encore que l'ASLL, tel qu'il est pensé aujourd'hui, n'est pas adapté aux situations des plus fragiles accompagnés en bail glissant.**

Les personnes orientées vers la sous-location ont souvent des parcours résidentiel très difficiles (dettes locatives, procédure d'expulsion, troubles de jouissance...) et, malgré leurs efforts, manquent d'autonomie pour gérer rapidement leurs logements.

### **2012 : 3 entrées en cours**

Malgré les difficultés que nous rencontrons dans la gestion des situations et leur financement, nous continuons à penser que le dispositif de sous-location a une réelle utilité pour les ménages les plus défavorisés. Aussi, nous trouvons dommageable qu'il n'y ait pas de différenciation entre des ménages « lambda » et ceux accompagnés dans le cadre de cet outil.

Nous notons néanmoins une amélioration des démarches (réactivité, bilans intermédiaires, objectivation des conventions...) avec certains bailleurs qui ont bien compris l'intérêt de travailler avec les associations sur ce type de dispositif.

Nous sommes actuellement en train de faire rentrer 3 nouvelles familles en bail-glissant avec 3 bailleurs différents (Alliade, VEH et la SACVL).

### **5.7 Un travail commun entre ABC Hlm et le Collectif Logement Rhône :**

En 2011, un travail commun entre ABC Hlm et le Collectif Logement Rhône a été mené sur la sous location en vue d'un bail glissant. Ces travaux ont permis de confirmer la pertinence de cet outil pour des ménages qui ne peuvent pas accéder directement à un logement autonome, d'identifier les bonnes pratiques ainsi que les freins à lever pour faciliter la mise en oeuvre de ces baux glissants et leur développement à la hauteur des besoins.

Voici les principales conclusions de ce travail commun :

- Les baux glissants sont un outil indispensable dans la palette des solutions à mobiliser pour faciliter l'accès au logement autonome de certains ménages, dans des conditions sécurisées pour eux et leur entourage.
- Des propositions opérationnelles ont été identifiées pour faciliter la coordination incontournable dans le cadre des baux glissants, entre les ménages, les associations qui portent les baux et accompagnent les ménages et les bailleurs sociaux. Ces propositions sont importantes mais insuffisantes au regard des enjeux. En effet, si l'intérêt du bail glissant fait consensus localement, sa mise en œuvre reste limitée et en deçà des besoins pour trois principales raisons :
  - La gestion locative, assurée par l'association qui porte le bail glissant, a un coût plus élevé que les financements accordés et le risque de dégradations n'est pas couvert.**
  - Il n'y a pas de garantie sur la prise en charge de l'accompagnement social à la hauteur des besoins et sur la durée du bail glissant.**
  - Il n'y a pas de portage partenarial de ce dispositif et les solutions sont recherchées au coup par coup.**

La contribution rédigée par ABC HLM et le CLR devrait permettre de constituer un groupe de travail en 2012, dans le cadre du nouveau Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées du Rhône (PDALPD) et de définir les conditions de mise en œuvre et de développement de cette pratique de la sous-location en vue d'un bail glissant.

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

### Pour aller à l'essentiel...

- Une fréquentation de la permanence «prévention des impayés et des expulsions locatives » en forte hausse mais un nombre d'accompagnements individuels en baisse
- Des situations souvent plus complexes nécessitant un accompagnement renforcé
- Deux fois sur trois, l'impayé de loyer est la cause de la procédure d'expulsion
- Une diversification des motifs entraînant l'impayé
- Deux fois sur trois, l'aide du FSL sera insuffisante ou impossible à mobiliser, la dette locative étant supérieure à 1 500 €
- 3 fois sur 4 un seul adulte est titulaire du bail
- La part des retraités en situation de dette en augmentation
- Un travail inter-partenarial de plus en plus nécessaire.

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

#### 6.1.1. Objectifs

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

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

#### 6.1.2. Contenu

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

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

### 6.2 Les étapes de la prise en charge

Cette mission fonctionne selon le protocole suivant :

#### **Impayés de loyer :**

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

L'accompagnement individuel : suite à cet accueil et en fonction de la situation, l'accompagnement est formalisé dans le cadre d'une validation de la mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL) par l'une des Instances Techniques Territorialisées Logement

(ITTL)<sup>15</sup> de Villeurbanne. L'ITTL, sur diagnostic d'une assistante sociale du conseil général, peut également nous solliciter pour accompagner un ménage.

### **Congés :**

- Les personnes assistent obligatoirement au 1er accueil collectif<sup>16</sup>;
- Elles rencontrent un intervenant social sur l'une des plages « *1er accueil individuel recherche de logement* » et leur situation est évoquée en commission Diagnostic;
- Pour les situations litigieuses ou dont le congé a un caractère d'urgence, l'accompagnement est assuré dans le cadre de la mission « impayé-expulsion ».

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

Nous pouvons synthétiser notre mode d'action comme suit :

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

- Repérage préalable de la situation de l'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 (FSL) et orientation éventuelle vers les services compétents. Lien avec les instructeurs FSL. Le cas échéant pour les dossiers faisant l'objet d'une mesure ASLL, le dossier FSL peut être instruit par notre association.
- Saisine de la CAFAL pour obtention d'un prêt d'honneur, sollicitation des caisses complémentaires
- Explications sur la nature des frais réclamés par les huissiers de justice et orientation éventuelle vers le greffe du tribunal d'instance pour une taxation des frais d'huissier
- Médiation auprès des régies ou des bailleurs pour suspendre la procédure en attendant les aides
- Lien avec la Banque de France pour les dossiers de surendettement
- Liens avec la DDCS /SIAL, le Commissaire de Police, le Service Expulsion de la Préfecture ...
- Phase de relogement : recherche de logement en lien avec les bailleurs et les réservataires. Si besoin, accompagnement à la saisine de la commission de médiation DALO et lien avec le secrétariat de la COMED.

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

- Vérification de la conformité du congé
- Explications au ménage du déroulement de la procédure
- Travail à la recherche de logement, tout en conseillant de déposer un maximum de demandes et de collecter des preuves<sup>17</sup> de recherches en prévision d'une assignation au tribunal dans l'hypothèse où, à la forclusion du délai, le locataire est toujours dans les lieux
- Si besoin, à la fin du délai, négociation avec le bailleur pour un maintien temporaire dans les lieux. En cas d'échec, préparation du locataire à la comparution devant le tribunal d'instance.

---

<sup>15</sup> Conseil général du Rhône

<sup>16</sup> Il s'agit d'un 1<sup>er</sup> accueil collectif pendant lequel est expliqué le fonctionnement de l'association, le contexte logement et les démarches à effectuer.

<sup>17</sup> Ses preuves consistent dans le dépôt de dossiers HLM et auprès des réservataires dont le SIAL, des attestations de demandes effectuées auprès des administrations de biens dans le parc privé...



**6.3 Les grandes tendances statistiques: une fréquentation de la permanence « accueil expulsion » en forte hausse mais un nombre d'accompagnements individuels en baisse**

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<b>1<sup>er</sup> accueil expulsion</b>	<b>152</b>	124	115	131	154	<b>116</b>
<b>ASLL</b>	<b>110</b>	128	89	108	119	104
<b>dont nouveaux</b>	<b>60</b>	71	53	51	79	66

La fréquentation de la permanence « Accueil expulsion » est en hausse de 22,5% par rapport à l'année précédente, soit la plus importante depuis 2008.

**6.3.1. Orientation : une orientation majoritaire par le Conseil Général du Rhône, en constante augmentation depuis 2008**

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<b>MDR / FSL</b>	<b>67</b>	<b>62,5</b>	<b>60</b>	<b>31</b>	<b>32</b>	<b>29</b>
Mairie 69100 <sup>18</sup>	11	9	10	26	19	13
Ménage	6	9	10	8	19	19
Bailleur	5	5,5	4	4	-	1
Ancien suivis	-	-	5	7	3	4
APPEL	-	-	4	-	-	-
CAFAL	-	-	3	-	-	-
Commissariat	-	-	2	3	6	2
Associations	4	4	2	8	5	4
Autre	7	10	-	3	5	5
Non Renseigné	-	-	-	10	11	23
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Même constat et même réserve que pour l'année 2010, à savoir que cet item est renseigné sur déclaration des personnes. Bien souvent les sources sont plurielles. Par ailleurs, le renforcement de la part des orientations du Conseil général est également dû aux demandes des ITTL d'accompagner des ménages qui ne s'étaient pas adressés d'eux-mêmes à notre association.

**6.3.2. Motifs : 2 fois sur 3, l'impayé de loyer est la cause de la procédure d'expulsion**

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<b>Impayé</b>	<b>70</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>84</b>	<b>80</b>	<b>78</b>
Maintien/ Accès	15	15				
Congé Vente et reprise	7	7	4	9	10	16
Prévention	-	2				
Litige / Maintien	2	5	13	2	3	-
Sans droit ni titre	1	1	2	2	2	2
Trouble de voisinage	2	2	2	1	-	2
Insalubrité / démolition	0	0	9	1	2	1
Autres	3	2	4	1	3	1
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Encore et toujours, l'impayé de loyer est la principale source de mise en œuvre d'une procédure d'expulsion.

<sup>18</sup> Cet item comprend les orientations de l'accueil de la mairie de Villeurbanne, du service habitat, du CCAS et de la DSP (service d'hygiène).

Les situations en maintien / accès<sup>19</sup> incluent les locataires en bail glissant et ceux faisant l'objet d'une mesure ASLL à l'occasion du relogement en raison d'une ancienne procédure d'expulsion pour impayé de loyer. Ce type d'accompagnement représente 15 % des mesures ASLL.

Enfin dans 5% des situations où la problématique principale concerne l'impayé il existe un motif supplémentaire : indécence, insalubrité, congé, dédite, etc.

**6.3.3. Les tranches d'impayé<sup>20</sup> : deux fois sur trois, l'aide du FSL sera insuffisante pour apurer l'impayé de loyer tandis que les impayés supérieurs à 3000 € ont augmenté de 8%**

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<b>de 0 à 1600 €</b>	<b>38</b>	37	47	87	24	34
<b>de 1601 à 3000 €</b>	34	<b>43</b>	35	12	<b>48</b>	<b>38</b>
<b>sup à 3000 €</b>	28	20	18	1	28	28
<b>Total</b>	100 %	100 %	100%	100%	100%	100%

Le constat global est similaire à celui de 2010 : pour près de 62 % des situations, l'aide financière (normalement d'un montant maximum de 1500€ pour une dette totale ne dépassant pas 3 000€<sup>21</sup>) pouvant être accordée par le FSL n'est pas suffisante pour un apurement total de la dette de loyer.

En général, une part de la dette reste à la charge du ménage dont le paiement est planifié par la mise en place d'un plan d'apurement, d'autres aides financières sont sollicitées en amont du FSL<sup>22</sup> et, dans les situations où la dette locative est disproportionnée par rapport aux ressources ou est associée à d'autres dettes, une procédure de surendettement est déclenchée.

Enfin, la dette peut parfois être atténuée en contestant les sommes demandées, particulièrement certains frais d'huissiers. Cette contestation se fait par saisine du greffe du tribunal.

**En 2011, l'impayé moyen est de 3 527 €.**

**6.3.4. Composition familiale : trois fois sur quatre, un seul adulte titulaire du bail**

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

Globalement la catégorie « présence d'un adulte seul titulaire d'un bail » reste majoritaire, ce qui confirme le constat des années précédentes.

**Toutefois, dans le détail, il ressort que les personnes isolées sont présentes dans environ 1/3 des dossiers** alors que cette catégorie qui était en constante diminution depuis 2006 ne représentait que 10 % des situations en 2010.

<sup>19</sup> Inclus dans cette mission depuis l'exercice 2010

<sup>20</sup> Les tranches ont été calculées en fonction du barème FSL

<sup>21</sup> Ce montant peut, à titre dérogatoire et suivant une procédure de validation plus complexe, être porté à 2000€

<sup>22</sup> Complémentaire retraite du locataire, prêt d'honneur CAF, aide facultative et caritatives, etc.

Enfin, si les accompagnements avec présence d'enfants ont diminué de 20 % par rapport à 2010, ils représentent tout de même 60 % des situations.

### 6.3.5. Activité professionnelle et ressources : les bénéficiaires de minima sociaux restent majoritaires ...

Type de ressources	2011	2010	2009	2008	2007
<b>Minima sociaux (RSA, PF, AAH...)</b>	<b>57</b>	<b>62</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	30
<b>Ressources liées au travail (Interim, CDD, CDI, Artisan...)</b>	18	17	26	35	<b>45</b>
Assedic	11	13	14	11	11
Retraite	10	5	8	11	12
Autres (formation, IJ...)	2	1	2	1	1
Sans ressource	2	2	1	2	1
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%

Peu de changement pour cette catégorie dont les bénéficiaires de minima sociaux restent malheureusement majoritaires.

**Toutefois nous pouvons noter que la présence des retraités a doublé pendant cet exercice et est équivalent aux exercices 2007 et 2008**

### 6.3.6. Montant mensuel des ressources : ...difficile de régler un loyer avec moins de 900 € par mois.

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<b>de 0 à 900 €</b>	<b>56</b>	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>48</b>	<b>43</b>	<b>57</b>
<b>de 901 à 1600 €</b>	36	30	35	40	39	28
<b>de 1601 à + 3000 €</b>	8	6	10	12	18	15
<b>Total</b>	100 %	100 %	100%	100%	100%	100

### 6.3.7. Taux d'effort : dans 60% des cas, le taux d'effort est supérieur à 33%

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

Si le taux d'effort est inférieur à 33%, on estime généralement que le loyer est adapté aux ressources. Dès lors, l'origine de l'impayé est à rechercher dans un ou plusieurs facteurs exogènes au logement (41% des ménages accompagnés).

Par contre si le taux d'effort est supérieur à 33 % des ressources, c'est que le montant du loyer est réellement inadapté aux ressources du locataire (59% des ménages accompagnés).

**En 2011, le taux d'effort moyen est de 33 %, contre 47 % en 2010.**

### **Les retraités en situation de dette : une part de notre public accompagné en forte augmentation**

Cette année, nous constatons une forte augmentation du public retraité en situation de dette : 10% en 2011 contre 5% l'an dernier. Même si des variations annuelles existent (ils étaient 12% en 2007), il s'agit de la proportion la plus élevée sur les 4 dernières années et certainement d'une tendance forte.

**La majorité des retraités accompagnés ont des petites pensions et l'origine de l'impayé voire de l'endettement trouve sa cause dans cette inadéquation des ressources face au coût de leur logement.**

En outre, les phénomènes de séparation, de divorce n'épargnent pas plus cette classe d'âge que le reste de la société : suite à un divorce tardif, certaines personnes retraitées se retrouvent seules et, la séparation entraînant forcément une diminution des ressources, souvent en dette de loyer.

**Cependant une minorité dispose d'une retraite en adéquation avec le montant du loyer.** Pourtant ce dernier n'est plus à jour depuis plusieurs mois : **l'isolement social, les problèmes de santé, la rupture de liens avec les enfants font que la personne a lâché prise.** Ces personnes sont alors dans des situations sociales et financières de plus en plus complexes qui les amènent à se « décourager administrativement » quitte à se retrouver parfois privées de certains droits : absence de démarches pour bénéficier du minimum vieillesse, pour bénéficier d'une retraite complémentaire ou tout simplement des allocations logement.

**Une autre cause de l'impayé, toute aussi inquiétante, est apparue pour quelques-unes de ces personnes âgées : l'addiction au jeu,** échappatoire à la grisaille de leur vie et espoir de toucher un jour le « gros lot ». Passant souvent inaperçue de prime abord, cette problématique est repérée après avoir établi préalablement un rapport de confiance, d'échange et d'écoute et après transmission des relevés de compte. Dans certaines situations, les dépenses de jeux pouvaient atteindre 600€ par mois, soit l'équivalent de la retraite de la personne concernée. L'accompagnement de l'AVDL permet alors de rétablir des liens ainsi que des droits, entre autre, avec les caisses complémentaires respectives.

**L'impayé de loyer se double souvent d'impayés d'énergie non résolus entraînant des coupures d'électricité et d'eau et des situations humainement dramatiques. C'est ainsi qu'à 74 ans, Monsieur B a été contraint d'abandonner son domicile pour préserver sa dignité : privé d'électricité, il ne pouvait plus cuisiner, ni se laver, ni même se raser.**

Corolaire de ces différentes situations d'impayés : de plus en plus de personnes âgées que nous accompagnons sont surendettées et sont contraintes de saisir la Banque de France pour un dossier de surendettement.

**Afin d'adapter nos accompagnements et répondre, parfois, aux besoins spécifiques de cette population en terme de relogement** (Résidences pour personnes âgées, Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes...), **nous avons également développé un travail partenarial avec la Maison des aînés de Villeurbanne et l'Ovpar** (Office Villeurbannais des Personnes Agées et des Retraités). Ce renforcement des liens nous a en outre permis de leur signaler certaines situations urgentes et les personnes concernées ont pu rapidement accéder à une place en établissement pour personnes âgées.

### 6.3.8. Statut du bailleur : le locataire du privé plus en difficulté que celui du public

	2011	2010	2009	2008	2007
Privé	56%	52%	56%	63%	62.5%
Parc social <sup>23</sup>	41%	45%	40%	37%	34.5%
Logement de fonction	-	-	2%	-	-
Propriétaire	2%	2%	2%	-	3%
Autre	1%	2%	-	-	-
<b>Total</b>	100 %	100%	100%	100%	100%

### 6.3.9. Résultats à l'issue de l'accompagnement : si près de la moitié des ménages est toujours en cours d'accompagnement à la fin de l'exercice, plus du quart a pu être relogé

	2011	2010	2009	2008	2007
Expulsion	1	0,5	2	1	3
Maintien	7	14	16.5	25	28
Relogé	27	28	16.5	18	17
Bail Glissant	-	8	-	-	-
Arrêt	12	12	17	15	16
Accès	6	3,5	-	-	-
En cours	47	34	48	41	36
<b>Total</b>	100%	100 %	100%	100%	100%

A la fin l'année 2011, environ la moitié des situations faisait l'objet d'une poursuite de l'accompagnement. Cette augmentation dans la durée d'accompagnement se justifie par des situations souvent plus complexes nécessitant, avant d'envisager un relogement, une phase plus longue de travail avec le ménage et, le cas échéant, les travailleurs sociaux l'accompagnant.

En 2011, la durée moyenne de l'ASLL est de 11,5 mois.

**Toutefois nous pouvons noter que, pour la seconde année consécutive, la première source de solution est le relogement du locataire** dont deux dans le parc privé. Ce résultat aurait pu être supérieur mais du temps fut perdu en raison des dysfonctionnements du SIAL<sup>24</sup>.

### 6.4 2011 : une plus grande part du public en décalage avec la réalité de leur situation ?

L'élément marquant pour 2011 est une contradiction entre le nombre important de personnes reçues en « accueil prévention des impayés et des expulsions locatives », soit 152 personnes et le nombre de nouveaux ménages accompagnés soit 60 (sur un total de 110 ménages accompagnés). Ce taux de « retour » qui est de 38 %, est l'un des plus faibles depuis 2006 (il était de 58% en 2010).

A ce nombre de situations ayant fait l'objet d'un accompagnement formalisé par une mesure ASLL, 29 autres l'ont été dans un cadre non contractualisé (31 en 2010) qui, pour autant n'est pas synonyme d'un accompagnement au rabais.

Les accompagnements non formalisés par une mesure ASLL, le sont pour les motifs suivants :

- Refus de l'ITTL : suivi existant (contrat RSA), interrogation sur la plus-value apportée par l'ASLL, etc.

<sup>23</sup> Inclus les baux glissants

<sup>24</sup> Cf. « La recherche de logement »

- Procédure d'expulsion à terme : temps insuffisant pour diagnostiquer la situation et faire examiner la demande d'ASLL par l'ITTL. La priorité est alors de rechercher une solution pour éviter l'expulsion.
- Le dossier est solutionné très rapidement : une mesure ASLL est alors caduque
- Inconstance ou non assiduité des ménages : une mesure ASLL est envisageable mais est repoussée car l'accompagnement commencé est fractionné dans son suivi : l'usager ne vient plus, puis reprend contact, etc.

Ce dernier point est pour nous le plus préoccupant car il impacte également l'ASLL.

Cumulé, ce sont donc 139 ménages qui ont été accompagnés, soit un taux de retour de 58 %.

### **Une plus grande part du public en décalage avec la réalité de leur situation ?**

Une mesure d'expulsion induit le risque de perdre son logement en vertu d'une décision de justice, le cas échéant avec le concours de la force publique.

**Toutes les personnes reçues craignent cette perte et sont en attente de solutions, elles le formalisent, le verbalisent mais dans les faits, dans leurs actes, une minorité donne l'impression de ne pas être concernée par ce problème.**

Pour cette dernière catégorie la capacité d'implication dans la résolution de la situation semble faible :

- La responsabilité dans l'impayé est souvent renvoyée sur un acteur externe (le bailleur, l'huissier de justice, l'assistante sociale, la CAF, le contexte économique, etc.),
- L'impression que la personne découvre la gravité de son problème malgré des interventions préexistantes réalisées par un travailleur social du CCAS ou du Conseil Général,
- Le non-respect des RV fixés (en moyenne 3 RV sur 4) parfois pour oubli -ce qui peut arriver- mais également parce que la personne avait d'autres « priorités »,
- Lorsque les personnes viennent, elles n'ont pas de documents ou n'ont pas les documents demandés.

**De ce fait et dans ces situations, le rôle principal de la personne chargée de l'accompagnement social a évolué** : elle doit rechercher elle-même les informations nécessaires au dossier, relancer constamment les bénéficiaires au risque de « faire à la place de » plutôt que de « faire avec ». D'où parfois, cet étrange sentiment d'être plus préoccupé par l'imminence de l'expulsion que la personne concernée...

Sur l'année 2011, cette difficulté à mobiliser pour cette minorité de situations va bien au-delà d'une explication qui, jusqu'ici, trouvait ses justifications dans la méconnaissance de la procédure d'expulsion par le public, dans le fait de croire qu'une expulsion n'est pas possible ou d'être démuni face aux nombreuses démarches à réaliser.

**Pour ces personnes, nous sommes confrontés à un refus de la réalité, une résistance à remettre en cause leurs priorités et surtout un mode de fonctionnement orienté vers le consumérisme, parfois compulsif. Cela rend certainement plus difficile leur accompagnement sur la durée et une résolution de la dette.**

### **Des réunions inter-partenariales plus fréquentes face à des situations plus complexes**

Dans le cadre de la prévention des expulsions, travailler en réseau est souvent impératif tant en raison des problématiques du public, de la complexité des dossiers, du nombre d'acteurs présents : bailleurs, huissiers de justice, avocat, services de la préfecture et de la DDCS, travailleurs sociaux (assistantes sociales, CESF), Banque de France, et parfois également les services de curatelle, les éducateurs, les médecins, les services hospitaliers etc.

**En conséquence, les réunions inter-partenariales se systématisent pour l'élaboration d'un diagnostic et la définition de pistes d'actions partagés.** Aujourd'hui elles concernent a minima les travailleurs sociaux du Conseil Général du Rhône, les responsables des unités territoriales (UT) et notre association.

Elles peuvent avoir pour objet de valider la pertinence de la mise en œuvre d'une mesure ASLL, ou, en cours d'accompagnement, se concerter sur un objectif commun, en présence ou non du bénéficiaire. **L'avantage de ce mode de fonctionnement est de permettre un repérage des situations les plus sensibles et une intervention rapide.**

Toutefois la pluralité d'acteurs rend nécessaire des échanges constants afin d'éviter une perte d'informations et des prises de décisions qui peuvent aller à l'encontre de l'intérêt des personnes et devenir incompréhensibles pour les usagers.

**Cette pluralité d'acteurs et de dispositifs devrait également être un garde-fou, une sécurité permettant d'éviter une mise à la rue des personnes. Malheureusement, des dysfonctionnements graves persistent dans l'articulation du rôle de chacun, particulièrement au niveau des services de l'état en charge d'accorder le concours de la force publique (service réglementation) ou de l'exécuter (commissariat de police).**

### **La mise en place de la Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX)**

Prévues dans les textes dès 2006, nulle part les CCAPEX n'ont été créées avant que la loi n'en fasse obligation en 2010. En effet, leur mise en place exigeait un accord entre l'Etat et les Conseils généraux que l'absence de financement national n'a pas facilité.

**Même si, officiellement et formellement, elles sont désormais en place, l'absence de financement spécifique empêche toujours qu'elles prennent une place réellement centrale dans la question des actions de prévention des expulsions.** Cette même absence de financement prive également l'Etat de moyens d'influer de façon décisive sur la façon dont fonctionne – ou pas – cette instance.

**Le département du Rhône n'a pas échappé à cet écueil :** un comité de pilotage s'est réuni quelque fois depuis sa création, il a mis en place deux groupes de travail sur la rédaction du règlement intérieur de fonctionnement de la CCAPEX et sur une réactualisation de la charte de prévention des expulsions. A ce jour, aucun de ces groupes n'a finalisé son travail...

Par ailleurs, la majorité des membres du comité de pilotage souhaitent que la CCAPEX n'intervienne pas directement sur les situations mais uniquement pour fixer un cadre général et travailler notamment sur des dossiers complexes ayant valeur d'exemple. Mais qu'est-ce qu'un dossier complexe ?

**Pour mémoire, l'objet initial de la CCAPEX est de rapprocher l'intervention de toutes les institutions susceptibles de venir en aide au locataire en difficultés et de permettre un traitement global de l'impayé de loyer : de l'apparition de la dette jusqu'au stade final d'une procédure d'expulsion. Cela nécessite qu'il y ait une volonté et une dynamique de coordination des acteurs, un pouvoir décisionnaire de cette instance, notamment en matière de maintien ou de suspension des aides personnelles au logement. Il faudrait donc lui allouer des moyens de fonctionnement et d'intervention suffisants. Il semble que nous en soyons encore loin dans les faits...**

### **Les squats sur Villeurbanne**

En 2011, des occupants de squats sont venus prendre conseil dans le cadre de notre permanence «prévention des impayés et des expulsions locatives », ce qui est nouveau.

Jusqu'à ce jour l'association renvoyait ces situations sur l'association ALPIL qui intervenait dans le cadre d'une MOUS<sup>25</sup>. Notre intervention se limitait à l'aide à la constitution de dossier pour saisir la commission de médiation DALO, volet hébergement, dans le cadre de notre permanence DALO.

Cette année, nous avons été sollicités par un collectif pour attirer notre attention au sujet d'un squat dans un petit immeuble appartenant à un bailleur social, rue de Fontanière sur Villeurbanne.

Cet immeuble doit faire l'objet d'une réhabilitation en vue d'une mise en location. Les travaux sont bloqués en raison du squat.

---

<sup>25</sup> Maitrise d'œuvre urbaine et sociale

Les squatteurs doivent avoir quitté les lieux au 15 mars 2012. Au regard de la situation, le tribunal d'instance de Villeurbanne, puis la cours d'appel leur a accordé une suspension de la procédure équivalente à la durée de la trêve hivernale.

Nous avons mis à disposition du collectif un accueil expulsion, au cours duquel nous avons reçu les familles concernées pour un diagnostic social.

Pour ces familles, faute de régularité administrative et de ressources propres, notre intervention s'est limitée à ces diagnostics, puis une orientation auprès de la Maison de la Veille Sociale (MVS) en vue d'un DALO hébergement.

Nous avons également assuré une analyse juridique auprès de membres du collectif mais également des autres acteurs (bailleur, municipalité...) et proposé la tenue d'une réunion avec le bailleur et la ville de Villeurbanne, proposition restée sans suite.

L'actualité en lien avec les squats étant constante et régulière, il est probable que dans l'avenir nous devons faire face à d'autres sollicitations bien que notre intervention en ce domaine soit très limitée.



**Retour sur un accompagnement dans le cadre d'une procédure d'expulsion :  
dysfonctionnements, améliorations et articulations possibles....**

Une jeune femme a pris en colocation avec son oncle un logement de type 3 du parc privé. Son oncle a très rapidement donné sa dédite et la jeune femme s'est retrouvée seule locataire d'un logement trop cher pour elle.

Une dette de loyer est apparue et le bailleur a initié une procédure d'expulsion.

Un jugement de janvier 2010 a suspendu la procédure sous réserve du respect d'un plan d'apurement et du règlement du loyer courant.

**La locataire a respecté ses engagements, obtenu une aide financière exceptionnelle de 2000 € du Fond de Solidarité Logement (FSL), ainsi qu'une aide financière de 1300 € de la CAF. Aides qui, associées au plan d'apurement, ont permis d'apurer la dette ainsi que les frais de procédure.**

**Le bailleur, malgré un engagement de suspendre la procédure en contrepartie de l'aide du FSL, a poursuivi la procédure jusqu'à son terme.**

Une action conjointe des services du Conseil Général du Rhône et de notre association, s'appuyant sur le non-respect de l'engagement du bailleur, a permis d'éviter l'expulsion in extremis.

**Ce qui nous a interpellé dans cette situation, c'est qu'il s'agissait d'une situation connue des différents services, où la dette était soldée, où la composition familiale (famille monoparentale) relevait de l'un des critères méritant une attention particulière de la part de la préfecture, où le bailleur s'était engagé par écrit à suspendre la procédure d'expulsion et **pourant - presque - aucun des signaux d'alerte prévus dans le cadre de la procédure ne semble avoir fonctionné et la procédure d'expulsion a suivi son cours jusqu'à la programmation d'une date d'expulsion effective par le commissariat.****

Après la signature de l'engagement FSL par le bailleur, la procédure dysfonctionne en s'orientant vers l'expulsion de l'occupant. En effet, aucun des acteurs (Préfecture, commissariat de police, huissier de justice, Conseil Général du Rhône, AVDL) ne semble avoir été en possession de l'ensemble des éléments nécessaires pour valider – ou pas- l'exécution d'une expulsion : démarches effectuées par la locataire, engagement du bailleur à la maintenir et enfin évolution de la composition familiale (présence dans le logement d'un enfant en bas âge).

De cette situation, il ressort que :

- La multiplicité des acteurs qui entrent en jeu crée un risque de dilution des responsabilités. Pour y parer, il serait nécessaire qu'un pilote puisse être clairement identifié et permette d'avoir un référent général sur la procédure.
- Les informations entre services et partenaires concernés doivent mieux circuler. Pour améliorer ces aspects, une cellule rapprochée pourrait se mettre en œuvre : comprenant un fonctionnaire du CG et un de la préfecture, physiquement au même endroit, elle serait mieux à même d'avoir la réactivité nécessaire et la capacité de croiser les éléments d'information.
- La démarche de mobilisation du ménage serait renforcée si les associations concernées avaient les moyens d'aller physiquement et systématiquement à la rencontre des ménages en situation d'impayé et/ou d'expulsion, ce qui nécessite un renforcement de leurs moyens humains.
- La Ccapex<sup>26</sup> a un rôle à jouer dans la coordination inter-partenaire et pourrait avoir, a minima, un rôle de contrôle avant exécution des Concours de la Force Publique (CFP) (200 à 300 par an dans le Rhône) voire avant la validation des accords de CFP (autour de 1 500 à l'année.)

<sup>26</sup> La Commission de Coordination des Actions de Prévention des EXPulsions locatives a été instituée par la loi portant Engagement National pour le Logement (loi ENL) de 2006. Sa mise en place fut rendue obligatoire en 2010.

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

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

#### **7.1.1. Objectifs**

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

#### **7.1.2. Contenu**

- Informations téléphoniques (réponses ponctuelles)
- Diagnostic, analyse des situations : accueil sur rendez-vous, visites à domicile
- Recherche de solutions : liaisons avec les travailleurs sociaux ; médiation avec les bailleurs
- Définition d'outils d'intervention
- Visite de logements
- Interpellation des services compétents : Direction de la Santé Publique (DSP)<sup>27</sup>, CAFAL, DDE, etc.
- Aide à la constitution de dossier de défense pour une médiation ou une procédure
- Aide à la constitution de dossiers de saisine de la commission de médiation/droit au logement opposable

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

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

### **7.2. Les grandes tendances 2011**

#### **7.1.3. Nombre de demandeurs :**

**Nous avons effectué en 2011 47 suivis individuels pour un litige dont 32 au titre de l'indécence. Sur ces 47 accompagnements, 32 situations ont été résolues dans l'année (68%).**

**Par ailleurs, nous sommes de plus en plus sollicités pour des conseils, de la part de locataires comme de propriétaires bailleurs.**

---

<sup>27</sup> Service d'hygiène de la mairie de Villeurbanne

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

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<b>Expulsion</b>	41 %	20%	16%	14%	17%	20%
<b>Litiges</b>	<b>18%</b>	<b>41%</b>	39%	<b>70%</b>	<b>48%</b>	<b>55%</b>
<b>Recherche</b>	41 %	39%	<b>45%</b>	16%	35%	25%

Pour 82 % des dossiers, cette mission intervient en renfort d'une action principale en recherche de logement ou en maintien / prévention des expulsions.

### 7.2.1. Orientation : des orientations internes toujours aussi importantes ... et une forte augmentation des contacts directs par les locataires

	2011	2010	2009	2008	2007
<b>Ménage</b>	37%	17%	22%	<b>35%</b>	<b>36 %</b>
<b>MDR / CCAS</b>	10 %	20%	17%	15 %	21 %
<b>Interne AVDL</b>	<b>47 %</b>	<b>56%</b>	<b>41%</b>	29 %	14 %
<b>DSP<sup>28</sup></b>	2 %	3%	12%	16 %	22 %
<b>Autre</b>	4 %				

Avec 47 %, les orientations en interne sont toujours les plus importantes mêmes si en 2011 elles ne sont plus majoritaires en raison d'une augmentation de 20 % par un contact sans intermédiaire des locataires (37 %). Associée aux nombreuses consultations téléphoniques ou par mail, l'importance de cette prise de contact directement par les locataires démontre l'intérêt de cette mission. Il convient de préciser que de nombreuses personnes, faute de temps ont été orientées directement vers l'ADIL par notre standard.

### 7.2.2. Motifs : l'indécence encore et toujours

	2011	2010	2009	2008	2007
<b>Indécence</b>	59 %	70%	61%	57%	59%
<b>Charges</b>	10 %	9%	14%	12%	12%
<b>Obligations du propriétaire</b>	12 %	11%	11%	16%	17%
<b>Obligations du locataire</b>	10 %	3%	1%	1%	0%
<b>Divers</b>	9 %	7%	13%	14%	12%

L'indécence est cette année encore le motif majoritaire. Les autres motifs se répartissent entre les régularisations de charges locatives, les travaux qu'ils soient à réaliser par le bailleur ou le locataire, les augmentations de loyer : en résumé les petits problèmes liés à la vie du contrat de bail.

### 7.2.3. Statuts d'occupation : le parc privé majoritaire

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
<b>Locataires parc privé</b>	83 %	90%	89%	88%	79%	77%
<b>Locataires parc social</b>	17 %	10%	11%	12%	21%	23%

Les locataires du parc privé restent largement majoritaires. **Toutefois le parc public a connu une augmentation sensible de près de 3 %, notamment en raison d'un problème technique dans un immeuble récent d'un même bailleur et ayant concerné plusieurs occupants.**

#### 7.2.4. Composition familiale : des familles monoparentales et une progression des couples sans enfant

	2011	2010	2009	2008
Isolé	18 %	24 %	14%	22%
Monoparentale	40 %	46%	34,5%	34%
Couple sans enfants	16 %	8%	14%	10%
Couples avec enfants	25 %	22%	37.5%	34%

Les familles monoparentales sont présentes dans près de 40 % des situations : nous les retrouvons en particulier comme locataires du parc indécet. Les femmes seules avec enfants sont des victimes faciles pour les marchands de sommeil.

Il en est de même pour les couples avec enfants dont la représentation a doublé.

#### 7.2.5. Taille du logement occupé : une forte hausse des logements de type 3 et plus

	2011	2010	2009	2008
T1	28 %	35%	39%	45%
T2	32 %	33%	36%	26%
T3 et plus	40 %	32%	25%	29%

En lien avec l'item précédent, 2011 se caractérise principalement par une augmentation des problèmes dans les logements de type 3 ou supérieurs puisqu'ils sont présents dans 40 % des dossiers (+14 %), des logements où sont donc présents des enfants. Il est à noter que l'indécence a bien pour origine des désordres techniques et n'est pas liée à un phénomène de sur occupation.

#### 7.3. 2011 : une mission de soutien, des accompagnements à distance et le renouvellement du PIG « immeubles sensibles »

##### Une mission de soutien :

**Au fils du temps, la lutte contre l'insalubrité et le logement indécet, la médiation propriétaire / locataires, mission peu subventionnée, est devenue un outil de renfort, complémentaire aux missions principales de l'association que sont l'aide à la recherche de logement et la prévention des impayés et des expulsions locatives.** Si le référent social en charge du dossier n'est pas l'intervenant social chargé des litiges, un accompagnement temporaire en binôme peut être mis en place.

En effet, la grande majorité (82%) des ménages suivis dans cette mission font soit l'objet d'une mesure d'accompagnement social lié au logement (ASLL) pour un autre motif, soit participent au groupe mutation ou à l'atelier de recherche de logement (ARL). Néanmoins, parmi eux, il est fréquent que la démarche de s'adresser à l'AVDL soit à l'initiative du locataire, sans orientation préalable par un de nos partenaires :

- Soit la situation est connue par le biais de cette mission et s'oriente vers un ASLL car la situation nécessite un accompagnement renforcé pour un relogement rapide (état catastrophique du logement associé à la présence d'enfants, litige s'orientant vers une procédure d'expulsion).
- Soit la situation est connue par le biais de l'une de nos missions recherche (atelier de recherche de logement, groupe mutation ou ASLL) ou maintien et comporte des éléments litigieux : absence de remise de quittances de loyer, régularisation importante de charges locatives, non restitution du dépôt de garantie après le relogement, etc.

### **Quand l'accompagnement permet de pointer des difficultés techniques sans lien avec le fonctionnement de la famille**

Une femme avec ses 6 enfants, locataire d'un logement de type 4 dans un immeuble récent du parc social, participe au groupe mutation dans l'objectif d'obtenir un logement adapté à la typologie de la famille.

Au cours des diverses réunions, cette personne mentionne que le logement est humide et qu'elle entretient des relations conflictuelles avec son bailleur. Ce dernier l'accuse de ne pas entretenir son logement et d'être responsable des désordres.

Une orientation interne est réalisée par l'animatrice du groupe mutation vers l'intervenant social en charge des litiges. Ce dernier effectue une visite à domicile au cours de laquelle il constate la présence d'humidité dans le logement, ainsi qu'une infiltration d'eau dans l'une des pièces. Par courrier, il fait part de ce constat au bailleur.

En réponse, l'organisme HLM rend responsable l'occupante car les VMC auraient été obstruées, du linge sècherait dans le logement, le tout accentué par la suroccupation du logement.

Simultanément, la locataire avait contacté la DSP qui réalise le même constat que nous.

La locataire nous informe également que d'autres locataires rencontrent les mêmes problèmes.

**Nous nous rendons une seconde fois sur les lieux et nous visitons cette fois cinq logements où nous constatons les mêmes désordres, bien qu'il n'y ait pas de suroccupation.**

Nous reprenons donc contact avec le bailleur en l'informant de ce problème d'humidité repéré dans plusieurs appartements et nous lui rappelons que la suroccupation du logement ne peut être reprochée à cette personne qui recherche désespérément un logement plus grand.

Le problème est bien technique : la suroccupation ou le supposé mauvais entretien du logement reproché à la locataire peuvent avoir joué sur l'importance des symptômes mais ne sont pas à l'origine du problème.

Une visite commune avec le bailleur et la DSP avait été programmée mais ne put avoir lieu car, entretemps, la locataire avait trouvé un emploi puis a été relogée par un autre organisme social.

**Néanmoins, dans le cadre de cette mission, notre intervention a permis de pointer l'origine du problème (un mauvais réglage de la VMC) et d'écarter le comportement de l'occupant qui était un facteur de blocage du dossier pour un éventuel relogement.**

### **Pour les plus autonomes, des accompagnements par correspondance**

Depuis environ deux ans, nous constatons une hausse des interventions téléphoniques pour des demandes de renseignements<sup>29</sup> qui ont abouti pour certains à un suivi à distance du problème. Ce mode d'accompagnement par correspondance a tendance même à devenir majoritaire en terme quantitatif.

Tout commence par un contact téléphonique. Les réponses apportées aux demandes de renseignements étant satisfaisantes, le litige évoluant, les personnes nous recontactent pour un complément d'informations. Chemin faisant, elles nous rappellent régulièrement et nous suivons ainsi leurs problèmes que nous aidons à résoudre.

Il en est de même pour des propriétaires en litige avec leurs locataires.

Etonnamment, il nous est même arrivé d'être sollicité de manière distincte et non concertée, pour un même litige, par le propriétaire et le locataire.

A chaque fois, des rendez-vous ont été proposés aux personnes estimant que l'aide proposée par ce moyen était insuffisante. Ces situations ont toutes fait l'objet d'un dossier papier.

Cet accompagnement par correspondance est peu conventionnel et peut paraître en contradiction avec le mode opératoire du travailleur social qui repose sur des entretiens réguliers sur rendez-vous. Mais il se révèle être adapté pour le règlement des litiges qui repose essentiellement sur une problématique juridique.

De plus, les personnes qui ont bénéficié de ce type d'accompagnement font preuve d'une autonomie suffisante pour rédiger un courrier – dans le cas contraire et sur leur demande, un modèle de lettre est adressé par courriel –, pour réunir des éléments de preuves, pour gérer leurs problèmes.

<sup>29</sup> Provenant de locataires ou de propriétaires de la commune de Villeurbanne.

Bien évidemment si ce fonctionnement ne peut être ni standardisé, ni généralisé, il permet un gain de temps indéniable dans la gestion du litige et permet de consacrer plus de temps aux personnes moins autonomes dans leurs démarches.

**Médiation entre locataire et propriétaire :  
rappel des droits et des devoirs tant au locataire qu'au propriétaire**

Cet accompagnement téléphonique a également fonctionné pour certaines situations spécifiques d'indécence où nous sommes intervenus sans avoir visité le logement mais où les locataires présentaient des photos à l'appui de leur demande démontrant une humidité importante (meubles moisissés...). Sur nos conseils, la DSP a été sollicitée, s'est déplacée et a fait un rapport de visite.

Le couple concerné envisage d'obtenir une compensation financière pour le préjudice subi puis de quitter les lieux sans donner de dédit et quitter la région. Le bailleur avait d'ailleurs déjà accordé une gratuité d'un mois de loyer en dédommagement mais les locataires souhaitaient un dédommagement plus important. Nous leur expliquons les démarches à réaliser en leur précisant que si un accord venait à être conclu avec le propriétaire, ils ne pourraient pas surenchérir constamment. Par téléphone, ils nous informent régulièrement de leur négociation.

Le propriétaire accepte leur demande (versement de 1 500 € et départ rapide) car la situation est devenue très conflictuelle. Afin de garantir la transaction, le propriétaire se rapproche de son avocat et propose la signature d'un accord définitif dans la semaine.

Mais les locataires, à l'origine de la proposition transactionnelle, souhaitent porter le dédommagement à 3 000€. Ils nous demandent de contacter le bailleur pour soutenir leurs doléances, ce que nous refusons de faire.

Il s'avère que le bailleur nous contacte parallèlement mais sans savoir que nous avons renseigné ses locataires. Nous répondons à ces questions et nous lui proposons une visite commune du logement avec la DSP, ce qu'acceptent les locataires. Cette visite n'a pu avoir lieu car entre temps les locataires ont déménagé.

La plainte des locataires était légitime car il y avait bien un problème d'indécence, par contre nous leur avons rappelé qu'ils ne pouvaient surenchérir dans leurs exigences et développer un comportement pouvant s'apparenter à du chantage.

Si nous avons rappelé au bailleur ses obligations, par contre nous lui avons conseillé de ne pas suivre les locataires dans leur demande et de s'adresser à au tribunal. L'affaire est actuellement en cours devant le tribunal d'instance de Villeurbanne.

**Le Programme d'intérêt Général (PIG) « Immeubles Sensibles »**

2011 était l'année de renouvellement du PIG « Immeuble sensibles ».

D'une durée de 5 ans (décembre 2006 à décembre 2011), ce programme d'intérêt général avait pour objectifs<sup>30</sup> de:

- Réhabiliter les logements et immeubles très vétustes présentant des risques pour la santé ou la sécurité des occupants.
- Maintenir ou renforcer la fonction sociale de l'habitat par la captation des logements au profit de bailleurs sociaux et le conventionnement ou le plafonnement des loyers après travaux.
- Mobiliser et activer des outils et du partenariat.

En 2006, la lutte contre l'habitat indigne était un enjeu social et politique majeur. La mise en place de ce dispositif était attendue car elle permettait la concentration et la rationalisation des différentes interventions qui alors étaient réalisées par différents acteurs, dont l'AVDL, et dont le manque de coordination profitait aux bailleurs indélicats et autres marchands de sommeil.

Nous ne reviendrons pas sur la mise en œuvre de programme dont l'intervention des prestataires a manqué de visibilité<sup>31</sup>.

<sup>30</sup> Le PIG s'est inscrit dans la continuité d'une précédente OPAH, qui avait posé les bases d'une dynamique de réhabilitation mais qui manquait de moyens.

<sup>31</sup> Le déroulement du PIG a déjà fait l'objet d'analyse et de commentaires dans nos rapports d'activité précédents.

C'est pourquoi l'échéance calendaire de ce dispositif était attendue avec impatience afin d'évaluer la pertinence. Malheureusement, le bilan détaillé de ces 5 années de PIG « immeubles sensibles », auquel nous n'avons pas été associé, n'a pas été diffusé et n'est pas accessible.

Il semblerait que le dispositif n'ait pas répondu à l'ensemble des attentes<sup>32</sup>. **C'est ainsi que nous intervenons aujourd'hui sur des adresses qui ont fait l'objet d'un suivi PIG et pour lesquelles des travaux avaient été réalisés par le bailleur.**

**De plus le PIG n'a pas dégagé de logements subventionnés dans le parc privé.**

Toutefois, le PIG a été renouvelé et un nouvel appel d'offre a été émis en début d'année pour un projet dont l'objectif a été très fortement modifié :

- Poursuivre le traitement des immeubles pour lesquels une action a déjà été engagée dans le cadre du PIG immeubles sensibles
- Diagnostic et préconisation d'interventions sur deux secteurs, du fait de concentrations de difficultés ressenties et repérées, par les différents partenaires : les secteurs Blum/Tolstoï et l'Amande dans le territoire du Carré de Soie.

Le PACT ARIM a remporté l'appel d'offre. Nous leur souhaitons la réussite dans leur mission et espérons un partenariat constructif.

---

<sup>32</sup> Le PIG « a entraîné la sortie opérationnelle de 28 immeubles sur 44 et le traitement de 266 logements (dont 44 logements occupés par leur propriétaire). 17 immeubles traités et 9 en cours de traitement dont 4 nouveaux immeubles entrés en cours de processus » in extrait du registre des décisions du bureau du 17 janvier 2011, Décision n° B-2011-2047, GRAND LYON