



# RAPPORT D'ACTIVITE 2015

**alpil**  
**action**  
**pour l'insertion**  
**par le logement**

# Changement de paradigme de l'action publique : Repositionner l'action associative : l'exemple de la Maison de l'Habitat

## Circulaire du Premier ministre du 29 septembre 2015 (extraits)

« Au cœur de la société civile, les associations occupent une place essentielle dans la vie collective de la Nation et le fonctionnement de notre modèle de société. Elles sont fréquemment amenées à anticiper, éclairer ou compléter l'action conduite par les pouvoirs publics, inspirant à l'Etat et aux collectivités territoriales de nouvelles formes d'intervention, aux avant-postes de l'innovation et de la créativité des territoires. »

« Il s'agit de leur (les associations) permettre de conduire au mieux leur projet associatif, en privilégiant le recours aux conventions pluriannuelles et en développant une politique d'attribution des subventions dont les modalités respectent l'initiative associative et sont concertées avec les acteurs. »

En 2014, notre rapport d'activité s'était donné pour mission de « Penser le mouvement ». En 2015, ce sont la mise en œuvre progressive de la Loi Alur, la construction de visions politiques et leur déclinaison dans les nouvelles directions et services de la Métropole de Lyon et du département du Rhône qui sont au cœur de nos préoccupations.

La mise en place du **Plan d'Information aux Demandeurs de Logements Sociaux** (décret n°2015-523 du 12 mai 2015) s'inscrit localement dans un espace interstitiel de réorganisation de l'action publique. La Préfecture du Rhône et la Métropole de Lyon, qui pilotent la mise en œuvre de ce Plan, ont souhaité associer des acteurs de terrain pour construire une approche locale. L'Alpil en est pleinement partie prenante dans la mesure où, via la Maison de l'Habitat (MDH), elle est un lieu d'accueil, d'information et d'accompagnement incontournable du territoire métropolitain. Consciente des enjeux de ce Plan pour les personnes en marge des dispositifs d'accès à l'habitat, l'Alpil s'est interrogée sur la place de la MDH dans le « concert des acteurs » appelés à contribuer à l'information des demandeurs. Plus généralement, nous nous sommes questionnés sur la place de **l'acteur associatif** dans la déclinaison opérationnelle de ce Plan : simple opérateur ou acteur qui déroule la commande publique en même temps qu'il s'en décale pour mieux agir ?

Pour éclairer cette question, l'équipe salariée et le CA ont mis en dialogue les réflexions en cours sur le Plan d'Information et la **Circulaire du Premier Ministre du 29 septembre 2015, (s'imposant donc à tous les ministères)**, relative aux relations entre les pouvoirs publics et les associations. Cette circulaire vient repositionner les attentes des pouvoirs publics vis-à-vis des associations. Ces dernières sont entendues, dans le texte, comme des actrices en capacité « **d'anticiper, éclairer ou compléter l'action conduite par les pouvoirs publics (...)** en inspirant à l'Etat et aux collectivités territoriales de **nouvelles formes d'intervention (...)** ». La circulaire enjoint les acteurs publics à « conforter le rôle des associations dans la construction de réponses originales et pertinentes aux enjeux actuels ». Pour être en mesure d'assurer cette fonction positive, la question du financement et des attentes des collectivités vis-à-vis des associations gagne à être revisitée. Dans ce paradigme de pensée réaffirmé par Matignon, l'association ne peut être considérée seulement comme prestataire ou opératrice, mais bien comme une actrice responsable, disposant d'un degré de liberté par rapport à la commande publique, afin d'être en capacité d'abonder constamment à la construction de l'action publique à venir.

Ce rapport d'activité 2015 propose de vous engager dans le débat, ici ouvert autour de la Maison de l'Habitat, à la fois projet développé par l'Alpil et lieu d'accueil des personnes qui rencontrent des difficultés liées au logement. Pour ce faire, nous vous offrons de suivre le fil de notre réflexion, en nous arrêtant d'abord sur **l'originalité de l'accompagnement aux droits liés à l'habitat** que nous y mettons en œuvre. Ce premier tour d'horizon sera étayé par la présentation des **indicateurs d'activité**. Puis, nous vous proposons de vous intéresser aux actions conduites par l'Alpil, à partir de sa posture associative, pour **innover, abonder aux réflexions en matière d'action publique et améliorer l'accès aux droits**. Dans une seconde partie, nous vous présentons **les perspectives d'évolution de la Maison de l'Habitat** pour entrer dans le Plan d'Information aux demandeurs de logement sociaux, depuis notre place singulière d'acteur associatif.

# 1. La singularité du projet Maison de l'Habitat

## Les chiffres-clés de la Maison de l'Habitat et des permanences APPEL en 2015

- 2755 ménages accueillis à la Maison de l'Habitat - soit plus de 7400 personnes concernées
- 1889 nouveaux contacts dans l'année
- 1052 ménages suivis ou accompagnés dont 386 en logement temporaire géré par l'Aslim
- 342 relogements soit 1/3 des suivis
- Une moyenne de 28 à 30 ménages reçus par permanence d'accueil
- 236 recours DALO formés devant la commission de médiation du Rhône
- 568 consultations de prévention des expulsions locatives dans les tribunaux de Lyon, Villeurbanne et Villefranche aux permanences APPEL
- 43 relogements de ménages issus de squats ou bidonvilles (accès définitif ou temporaire)

La Maison de l'Habitat (MDH) est le lieu associatif d'information/orientation et d'accompagnement le plus largement utilisé par les personnes qui rencontrent des difficultés en matière d'habitat sur les territoires rhodanien et métropolitain. Pour répondre aux besoins du public, l'Alpil, en lien avec ses partenaires, a développé une offre de services adaptés et des modalités d'action singulières auprès des personnes.

A partir de cette activité quotidienne conduite aux côtés des personnes, la Maison de l'Habitat s'est aussi dotée de compétences d'observation sociale des problématiques liées à habitat. Ce travail analytique de retour permanent sur le fonctionnement des systèmes permet à l'Alpil de produire une analyse constante et décalée des politiques publiques. Cette capacité d'agir en faisant un pas de côté rend possible la mise en lumière de phénomènes sociaux, l'échange toujours nécessaire avec les acteurs professionnels et le développement de projets innovants.

## 1. LA MDH : UNE OFFRE SINGULIÈRE DE SERVICES À DISPOSITION DES PERSONNES

### a. Des interventions sur un large ensemble de problématiques habitat

Les intervenants de la MDH agissent sur un large ensemble de problématiques habitat, que l'on peut catégoriser de la manière suivante :

- Accès au logement
- Accès à l'hébergement
- Expulsions domiciliaires
- Habitat indigne
- Rapports locatifs

De fait, la MDH est le lieu métropolitain le plus massivement et diversement confronté aux problématiques habitat des personnes les plus fragilisées, la notion de fragilité incluant ici une dimension économique, sociale ou psychologique.

### b. Les modalités d'action auprès des personnes

#### Le droit comme pivot d'intervention

Fondé sur l'idée que le droit doit être accessible à tous, l'accompagnement aux droits liés à l'habitat (ADLH)<sup>1</sup> réunit l'ensemble des conditions nécessaires pour que les ménages puissent **effectivement accéder au(x) droit(s)**. Les intervenants s'appuient sur un savoir-faire à la croisée **du droit**, de **compétences techniques en matière d'habitat** et de **pratiques d'intervention issues du travail social**. Le droit est décrypté et incarné à travers les dispositifs existant en matière d'habitat, pour permettre à la personne de comprendre où elle se situe, ce qui dysfonctionne, et comment il est possible de remédier à la situation qui fait problème. L'objectif final est de permettre au ménage **d'accéder à la compréhension de sa situation, de manière à pouvoir agir en conséquence**. Notre action se décline de la manière suivante :

- Partir de la demande de la personne, là où elle se situe au moment où elle nous sollicite
- Informer
- Eclairer une stratégie
- Activer des droits.

<sup>1</sup> ADLH, pour plus d'informations : <http://www.fondation-abbe-pierre.fr/adlh>

### **Posture de tiers**

Dans le cadre de la MDH, l'intervention est déconnectée de toute instruction de demande. Pour les professionnels, il est essentiel d'agir comme tiers dans une situation complexe. Cette posture permet d'expliquer dans la sérénité et d'agir en médiation ou en contentieux, dans le sens prévu par la loi.

### **Souplesse et adaptabilité de l'accompagnement**

L'accompagnement proposé ne s'inscrit pas dans un format prédéfini, mais s'adapte au contraire au rythme de la personne accompagnée et au degré de complexité de sa situation. Le service proposé s'inscrit dans la souplesse et dans l'adaptabilité aux besoins de la personne. C'est la raison pour laquelle différentes modalités d'accueil sont proposées : accueil téléphonique, pré-accueil, rendez-vous individualisé, accueil collectif et accompagnement dans le temps.

### **Le choix du partenariat**

Les modalités d'accompagnement de l'Alpil comprennent un large partenariat, mobilisé en fonction de la situation de la personne. Les premiers partenaires sont les acteurs sociaux et de droit commun basés dans les Maisons du Rhône, les Mairies. L'action d'accompagnement des personnes est d'ailleurs régulièrement conduite ensemble, de manière complémentaire. Les acteurs de l'enregistrement des demandes et de l'offre en matière de logement et d'hébergement sont également largement sollicités (bailleurs, Maison de la Veille Sociale...). Nous travaillons aussi régulièrement avec des structures spécialisées, dans le champ du médico-social par exemple. Enfin, nous participons à de nombreuses instances et commissions liées aux dispositifs habitat locaux (ILHA, ACDA etc.).

Lorsque c'est nécessaire, nous mobilisons au cas par cas des avocats spécialisés en droit du logement.

### **Les problématiques liées au logement perçues depuis la MDH en 2015**

**Les mutations sur le parc social :** une priorité encore mal partagée. 53% des locataires reçus sont déjà locataires du parc social. 75% d'entre eux, soit 291 ménages sont insatisfaits de leurs conditions de logement et souhaitent un relogement.

**Le profil des ménages sans logement au moment de la demande :** nous devons revisiter collectivement nos représentations du sans-abrisme. 44% des ménages reçus, soit 1044 ménages, n'ont pas de statut locatif. Parmi les facteurs à l'origine de cette absence de logement, nous recensons :

- 30% de ménages qui ont eu un logement mais qui n'ont pas pu ou souhaité s'y maintenir ;
- 25% de ménages qui ne peuvent prétendre au logement, en attente de droit au séjour ou en droit partiel ;
- 8% de ménages français ou ayant un droit au séjour, et qui s'installent sur le territoire métropolitain ;
- Parmi les 37% restant se trouvent les ménages en décohabitation parentale qui n'ont pas encore pu accéder à leur premier logement.

**Les problématiques liées au coût du logement :** 13,5% des ménages reçus rencontrent une problématique liée au coût du logement (loyer et charges de fluides), qu'ils soient en « impayés », en « expulsion », dans un logement « trop cher » ou « trop grand ». Les personnes rencontrant ces difficultés bénéficient majoritairement de revenus de transferts (62%). Cependant, la part des personnes bénéficiant de revenus d'activité est également sur-représentée avec 29,5% des ménages. La condition salariale ne protège pas de la précarité, notamment pour les personnes seules.

### Focus Droits Communs

En 2013, l'Alpil et d'autres associations d'accès aux droits (la Cimade, Arcad, URCLLAJ, AVDL) créaient Droits Communs, un groupement de juristes mis à disposition par ces associations spécialisées en droit des étrangers, droit de la protection sociale, droit au logement et lutte contre les discriminations, afin de proposer un service de soutien juridique sur des questions transversales, auxquelles sont confrontés les acteurs sanitaires et sociaux de la région Rhône-Alpes. Ces derniers peuvent saisir Droits Communs par mail pour obtenir des précisions sur l'état du droit et les voies de recours. Des fiches pratiques sont également accessibles en ligne.

En 2015, les juristes constatent la prédominance de situations dans lesquelles la perte ou l'absence de droit au séjour pour les étrangers précarise les personnes, dès lors qu'elles se voient privées du bénéfice des aides et prestations sociales, ce qui a souvent des conséquences sur l'accès ou le maintien dans le logement. Un dossier juridique a également été élaboré et mis en ligne en 2015 sur le thème des «Droits des citoyens de l'Union européenne».

**Droits Communs est soutenu par la Fondation Abbé Pierre**

## 2. LA MAISON DE L'HABITAT : LE « PAS DE CÔTÉ » PERMANENT POUR ANALYSER ET FAIRE ÉVOLUER LA COMMANDE PUBLIQUE

Le travail quotidien auprès des personnes offre un large panorama de situations individuelles qui, par leur masse, témoignent de dysfonctionnements systémiques en évolution permanente. La Maison de l'Habitat accueille majoritairement les personnes qui sont en marge des dispositifs d'accès à l'habitat. C'est bien souvent parce que les organisations de droit commun (en mesure de répondre au plus grand nombre) n'ont pu apporter une réponse à sa demande, qu'une personne s'adresse à nous. La tâche consiste à accompagner la personne dans toute la complexité de sa situation et aussi, à observer, qualifier et analyser les phénomènes qui se répètent, pour être en mesure de percevoir des tendances plus globales.

A partir d'une analyse solide, il est possible de consolider notre offre de services à destination des personnes, mais aussi d'aller vers les différents acteurs pour témoigner des pratiques et des fonctionnements, appuyer les professionnels confrontés à des situations complexes et faire évoluer le cadre légal. Enfin, c'est à partir de ces allers-retours permanents entre le terrain et les acteurs que nous élaborons des propositions pour faire évoluer les actions et les politiques publiques. Nous assumons alors pleinement notre posture associative, à mi-chemin entre la mise en œuvre de la commande publique et le laboratoire prospectif permanent.

### a. Un lieu ressource pour les professionnels

La MDH est reconnue et utilisée comme lieu ressource par les acteurs sociaux en demande d'informations ou de conseils techniques, en droit, sur le fonctionnement des dispositifs locaux, sur des situations individuelles ou collectives auxquelles ils sont confrontés. L'information donnée peut être ponctuelle ou déboucher sur un rendez-vous conjoint pour accompagner une personne en difficulté. Enfin, le professionnel peut aussi être réorienté vers les « outils » et réseaux co-animés par l'Alpil tels que le **GIE Droit Commun** pour les travailleurs sociaux ou **Jurislogement** pour les acteurs du droit.

### b. Un lieu ressource pour faire évoluer le cadre légal

La MDH s'inscrit en ce sens auprès de ses partenaires et réseaux associatifs pour faire évoluer le cadre légal en promouvant des actions visant à :

- Faire connaître aux pouvoirs publics les dysfonctionnements dans l'application du droit ;
- Faire évoluer l'existant, notamment par la jurisprudence et les normes juridiques ;
- Montrer le caractère inégalitaire de certaines dispositions juridiques, afin de faire évoluer la loi.

### c. Un lieu ressource pour construire les projets de demain

En 2015, la Maison de l'Habitat a mis à profit son travail d'observation et d'analyse pour élaborer de nouveaux projets et poursuivre le développement d'actions jugées intéressantes par nos partenaires. Les projets, méthodes ou activités ici proposées témoignent de l'intérêt que revêt la posture associative pour venir réfléchir et apporter des perspectives d'évolution des pratiques et de l'action publique.

#### **Faire évoluer constamment notre offre de services pour répondre aux besoins identifiés**

##### Expérimentation logement choisi

**A partir de son travail d'accompagnement des ménages logés en logement de transition par l'association Aslim et de qualification des difficultés exprimées par les personnes accompagnées, l'Alpil s'est inspirée des expériences de « logement choisi » sur d'autres territoires pour proposer une expérimentation originale.**

Dans le système actuel d'attribution des logements, le demandeur n'a pas de visibilité sur la portée de ses démarches dans la résolution de son problème de logement. Les initiatives qu'il peut entreprendre sont souvent vouées à une non-réponse : « Il faut attendre », « Il faut aller voir votre assistante sociale », « Il y a des priorités », sans qu'aucune information précise ne lui soit donnée. Le demandeur se trouve face à un processus où il est présent uniquement à l'entrée (demande) et à la sortie (proposition/ attribution). Le système des priorités (ACDA, ILHA, DALO) est peu lisible. Si son dossier n'est pas « priorisé », l'attente est longue et le demandeur ne comprend pas pourquoi, contrairement à d'autres ménages, il ne bénéficie pas d'un dispositif. Le système du logement choisi permet de rééquilibrer les rapports entre l'offre et la demande. Pour cela, l'Alpil a développé un atelier collectif en direction des ménages logés temporairement par l'Aslim, inscrits dans le dispositif « Accords Collectifs Départementaux des Attributions ». Cet atelier aborde ce dispositif sous un angle très pratique : information sur le fonctionnement du dispositif et sur l'offre de logement, création et mise à disposition d'outils (plan TCL, site internet, diffusion par mail des offres de logement, plage hebdomadaire de consultation des offres de logement...). Cet atelier collectif rend les ménages acteurs de leur recherche et dans le choix de leur logement. Deux premiers ateliers se sont tenus fin 2015 qui ont rassemblé 13 ménages.

##### Dispositif expérimental d'accompagnement des personnes en situation d'incurie dans leur logement

**En 2012, en partenariat avec des acteurs du soin et l'Agence Régionale de Santé, l'Alpil a développé une nouvelle forme d'intervention pour accompagner les personnes en situation d'incurie dans leur logement. Fin 2015, la Dihal a décidé de soutenir ce dispositif dans le cadre de son appel à projet relatif à « l'innovation sociale dans le champs de l'hébergement et du logement » dans la mesure où celui-ci participe de la politique de prise en charge des publics présentant des troubles de santé et en difficulté dans leur logement.**

L'intervention de l'Alpil est généralement fondée sur la notion d'éclairage des besoins, dans le but de favoriser l'accès aux droits pour les plus démunis. L'occupant en situation d'incurie dans son logement a besoin d'aide pour améliorer ses conditions de vie, sans pour autant être à l'origine de la demande. Sa vulnérabilité psycho-sociale et son comportement pathologique dans le logement révèlent une souffrance dont il convient de réduire durablement les effets. L'intervenant doit gagner la confiance des personnes, apaiser les tensions, veiller au respect de la vie privée, tout en exerçant son devoir de protection. Ainsi, l'Alpil a opté pour la formation d'une équipe pluridisciplinaire, en s'appuyant sur le principe du décloisonnement des fonctions : les binômes, composés jusqu'alors d'un travailleur social et d'un psychologue clinicien, s'enrichissent, début 2016, d'un infirmier psychiatrique. Chacun peut être amené à contribuer au ménage ou au tri d'affaires personnelles, avec l'accord et la participation de la personne, dans le cadre de visites fréquentes et régulières.

Prévenir la récurrence du symptôme implique que la personne soit accompagnée à son domicile dans la durée. Obtenir son adhésion au projet demande parfois beaucoup de temps pour l'amener à formuler une demande et lui proposer les aides identifiées préalablement en concertation avec le réseau partenarial.

### **Observer, qualifier et proposer des pistes opérationnelles pour co-construire la commande publique et agir sur le droit**

#### Diagnostiques sociaux dans les bidonvilles de l'agglomération

**La préfecture du Rhône a sollicité l'Alpil en septembre 2015 afin de réaliser une mission de diagnostic auprès des occupants des bidonvilles de la Feyssine (Villeurbanne), Vaulx-en-Velin et Saint-Priest, dans le cadre de la circulaire interministérielle du 26 août 2012 relative à l'anticipation et l'accompagnement des opérations d'évacuation des campements illicites.**

Après une phase d'observation du bidonville, la conduite d'entretiens avec des ménages et des acteurs institutionnels et associatifs, l'Alpil a effectué un état des lieux global de chacun des sites, ainsi qu'un diagnostic individuel pour chaque ménage rencontré, comme préconisé par la DIHAL.

A partir de cette connaissance fine des situations, des besoins et des projets de chaque personne présente sur le terrain, l'Alpil a proposé une analyse globale centrée autour de la scolarisation, de l'emploi et de la santé, ainsi qu'autour de points de vigilance transversaux. Il a été également élaboré une grille de lecture qui a permis de proposer une typologie des ménages rencontrés, en fonction des parcours et des projets de vie, avec des préconisations ciblées selon les besoins et attentes de ces ménages. Cette typologie permet de dessiner des solutions adaptées, tant du point de vue de la forme du logement recherché, que du point de vue de l'accompagnement, qu'il soit spécifique ou non.

La démarche de diagnostic se veut ainsi un véritable outil permettant de proposer des solutions à mettre en œuvre pour rendre l'action publique la plus en adéquation possible avec les besoins exprimés par les ménages.

#### Le droit au logement en Europe

**L'Alpil, par le biais de la Fapil, adhère à la Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abri (Feantsa), qui œuvre auprès des instances de l'Union européenne et les représentants des Etats européens afin d'engager un dialogue et de promouvoir des mesures efficaces pour lutter contre le sans-abrisme. La Feantsa mène un travail de collecte de données, d'analyse et d'étude afin de mieux comprendre les causes du sans-abrisme et de faire des recommandations adéquates. Elle permet l'échange d'informations et de bonnes pratiques, la réflexion collective et la sensibilisation de l'opinion publique pour améliorer les politiques et pratiques relatives au sans-abrisme.**

Depuis 2013, l'Alpil participe, au titre de la Fapil, au groupe de travail sur le logement de la Feantsa réunissant deux fois par an membres associatifs et experts européens ayant des compétences complémentaires en la matière. Ces séminaires sont l'occasion de faire un point sur l'actualité des institutions européennes et les mesures adoptées, d'échanger sur les cadres juridiques et les pratiques dans nos pays respectifs ainsi que d'envisager des axes de travail pour alimenter le plaidoyer de la Feantsa, en proposant la rédaction de prises de position. En 2015, le groupe de travail s'est réuni à Helsinki et à Madrid, afin de réaliser un focus sur le « logement d'abord », avec la visite de projets innovants ainsi que des échanges avec des acteurs associatifs et institutionnels sur l'évolution des politiques publiques. Le groupe a également travaillé à la rédaction de prises de position sur les différentes manières d'accompagner les personnes dans le logement et la

nécessité de réguler le marché du logement pour permettre l'accès au logement pour tous.

Entre 2013 et 2015, l'Alpil a également participé à un projet européen rassemblant des associations et militants de plusieurs pays européens (Belgique, Italie, France, Espagne, Hongrie), afin de réfléchir à la mise en œuvre d'une école populaire européenne du droit au logement. Ce projet a abouti en 2015, proposant un modèle, des objectifs, des contenus ainsi que des pistes de financement. Cette matière est à disposition des acteurs du projet pour envisager la mise en œuvre de tels modules de formation à un niveau européen.

### Former et informer

#### Journée d'information sur le logement non décent

**L'Alpil, en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre, a organisé une journée d'information et de sensibilisation sur le logement (in)décent, le 19 mai 2015 à la Maison pour Tous / Salle des Rancy dans le 3ème arrondissement de Lyon. Constatant l'importance du nombre de personnes confrontées au logement non décent et la faible mobilisation des voies de recours, la journée a été construite tant à destination du grand public que des professionnels en contact avec les personnes confrontées au mal-logement.**

Accéder à un logement décent est un droit garanti par la loi depuis 2002. Pourtant, face aux difficultés d'accès à un logement de qualité dans le parc privé de l'agglomération lyonnaise, de nombreux locataires occupent encore des logements qui ne répondent pas aux normes de décence. Les répercussions de ces situations de mal-logement sont multiples : problèmes de santé, coûts excessifs des charges énergétiques, fragilisation des rapports entre locataires et propriétaires, etc. La loi ALUR introduit un nouveau levier d'action puisque les organismes payeurs (CAF ou MSA) sont désormais en mesure de conserver le montant des aides au logement afin d'inciter le propriétaire à faire des travaux de mise aux normes de décence.

Face à ces questions complexes, les locataires et propriétaires sont peu informés. Ils se trouvent en difficulté pour identifier dans leur logement les non-conformités au décret décence et effectuer les démarches appropriées. Plus d'une quinzaine de professionnels spécialisés dans le domaine du logement, de la médiation et du droit, se sont mobilisés tout au long de la journée afin d'apporter un regard croisé sur des situations complexes et donner les réponses les plus complètes possibles.

Les différentes animations et temps d'informations proposés (conférences, visites, ateliers pratiques) ont permis de donner une information adaptée à chacun, en fonction de la forme qui lui convenait le mieux (classique ou participative). Lors de cet évènement, 150 personnes sont venues à la rencontre des professionnels et ont pu échanger avec les partenaires présents et participer aux différentes activités.





### Les formations de l'Alpil

L'Alpil offre un positionnement original dans le champ de la formation sur les questions liées au droit au logement. L'approche se construit dans un double mouvement : des compétences juridiques sur l'ensemble des thématiques d'intervention de l'association et des compétences opérationnelles liées au travail quotidien de terrain. L'information en droit est donc dispensée de manière à pouvoir être intelligible et ajustée aux réalités rencontrées par les personnes en difficulté.

Les formations sont dispensées à des acteurs très différents. En 2015, nous sommes intervenus auprès **d'acteurs de l'insertion professionnelle** en lien avec un public en situation de précarité, rencontrant des difficultés d'accès au logement (Médialys), ainsi qu'auprès de **bénévoles du Secours Populaire** qui rencontrent quotidiennement les bénéficiaires. L'Alpil a été sollicitée par l'Université Lyon II pour intervenir en 2016 auprès **d'étudiants en droit** au sein du DU Droit des étrangers, sur le croisement du droit des étrangers et du droit au logement et, auprès d'une **Ecole de travail social**, sur l'accès au logement social et la prévention des expulsions locatives. Pour la Fapil, l'Alpil est intervenue auprès de travailleurs sociaux d'Ile-de-France sur la question du recours DALO. Nous avons également été sollicités pour intervenir auprès **d'avocats** pour une formation sur la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne.

En termes de perspectives, l'Alpil a été approchée en 2015 par le CNFPT pour proposer des formations sur l'accès au logement social aux responsables de service habitat des collectivités du quart sud-est, en partenariat avec un bailleur social.

## 2. La Maison de l'Habitat dans le Plan d'Information aux Demandeurs de Logements sociaux : 10 propositions pour agir en complémentarité

---

En 2015, via sa participation comme représentant du Collectif Logement Rhône aux discussions sur le Plan d'Information aux demandeurs de logements sociaux, l'Alpil a réinterrogé le projet de la Maison de l'Habitat (MDH) : La MDH a-t-elle vocation à entrer dans le Plan Partenarial ? Si oui, comment son intervention peut-elle s'inscrire en complémentarité avec les autres futurs lieux d'information ? Devons-nous réorganiser notre offre de services, nos modalités d'interventions ? Pour alimenter ce questionnement prospectif, nous avons travaillé de manière à éclairer nos propositions d'évolution de la Maison de l'Habitat à la lumière de notre posture associative. Cette posture associative, soutenue par la Circulaire du Premier Ministre du 29 septembre 2015, doit pouvoir s'incarner dans le futur projet. C'est en ce sens que nous faisons les dix propositions qui suivent, afin de nous associer au Plan d'information aux demandeurs de logements sociaux.

### UN LIEU SINGULIER PAR SES MODALITÉS D'ACCUEIL ET DANS LA RELATION AUX PERSONNES

#### 1. Etre un lieu d'accueil ouvert et généraliste

La MDH est un lieu singulier où un large spectre de problématiques d'habitat est abordé à partir de la situation des personnes. Cette approche conduit les professionnels à maîtriser les différents dispositifs et à orienter et accompagner la personne en demande au « bon moment » et au « bon endroit ». Prenant le contre-pied d'une action sociale qui tend parfois à se normer, l'approche généraliste est une plus-value pour les personnes en marge des dispositifs d'accès ainsi qu'un atout à maintenir à disposition des acteurs.

#### 2. S'adapter aux situations des ménages dans les modalités d'accueil et d'intervention pour faire émerger la demande.

La MDH propose différentes possibilités d'accueil des personnes. Cette capacité d'interventions diversifiées offre une souplesse modulable en fonction du besoin des personnes. De l'information du demandeur à la recherche de solution adaptée – pouvant aller du simple conseil individuel ou collectif à l'accompagnement sociojuridique des ménages dans le temps – la recherche d'une solution adaptée est pensée comme un processus où les demandes exprimées peuvent évoluer.

Dans ce cadre, l'information du demandeur peut se faire à toutes les étapes de la recherche d'une solution, en tenant compte de son parcours et de sa situation. L'enjeu de l'information réside dans la compréhension par la personne de sa situation, de l'offre et des dispositifs d'accès au logement, afin d'élaborer une stratégie de résolution des problématiques rencontrées.

### 3. Rendre l'information visible et lisible

La complexité des systèmes de réponse d'une part, et la diversité des situations d'autre part, nécessitent de rendre visible et lisible l'information aux personnes. De fait, l'information donnée ne peut s'inscrire uniquement dans la fabrication d'outils partagés, identiques pour tous. L'information doit être explicitée, traduite, pour pouvoir être effectivement transmise à l'interlocuteur. Afin que l'information soit à la portée de chacun, il est nécessaire de mettre en place des méthodes modulables : travail individuel, temps collectif, échange à partir de supports écrits ou à l'oral, sollicitation de traducteurs, etc.

### 4. Garantir le droit à l'accompagnement et générer la participation des personnes

Le droit à l'accompagnement qu'ont les personnes suppose qu'une garantie de qualité de service soit proposée par le lieu d'accueil. A la MDH, cette qualité s'incarne à travers le lieu grâce à des locaux adaptés comprenant une salle d'attente, un espace pour les ateliers collectifs, des bureaux pour des entretiens individuels et confidentiels. Elle s'incarne également par la pratique des professionnels proposant un accueil convivial et bienveillant, une animation de la salle d'attente, des règles de fonctionnement du lieu. Les professionnels s'appliquent à travailler à partir des besoins exprimés par la personne, à s'adapter à ses possibilités, à rendre intelligible la situation dans laquelle elle se trouve afin d'élaborer des modalités d'action. L'équipe est pluridisciplinaire et se forme de manière continue. Pour aller plus loin, la MDH entend aborder la question de la participation des personnes. La participation peut-être conçue à partir de ce que les personnes mettent en oeuvre pour répondre à la situation problématique dans laquelle elles se trouvent, dès lors qu'elles en ont la possibilité. Mais elle peut aussi être appréhendée de manière plus politique en aménageant l'espace nécessaire pour que les individus prennent part au devenir même des politiques publiques

## UN LIEU TIERS ENTRE LE DEMANDE ET L'OFFRE POUR ÉLABORER L'ACCOMPAGNEMENT

### 5. Préserver une fonction de tiers

Au croisement du droit, de l'action sociale et des politiques du logement, le travail conduit avec les personnes s'appuie sur la connaissance fine des dispositifs, des caractéristiques de l'offre et du cadre législatif ou des voies de recours. A partir de ces champs d'action et déconnectée de l'offre disponible, la MDH offre un cadre privilégié au travail de médiation entre l'offre et la demande, entre les solutions existantes et les besoins exprimés. Cette fonction de tiers rend possible le travail en partenariat et permet d'agir comme ensemble de l'action autour de la personne accompagnée.

### 6. Faire évoluer les partenariats sur les territoires de la Métropole et du Rhône

La MDH se fixe l'objectif continu d'être là où sont les besoins. De fait, des interventions hors les murs ou en partenariat spécifique avec les différents acteurs métropolitains et rhodaniens, au plus près des personnes, sont à construire.

## 7. Décloisonner le partenariat en associant des champs d'actions complémentaires à la question du logement

Dans une dynamique prospective et à l'écoute des évolutions sociétales, le projet MDH doit envisager de nouvelles formes d'accompagnement des personnes à partir d'un cadre élargi, en s'associant à des acteurs d'autres secteurs de compétence comme l'emploi, la formation ou la santé.

### UN LIEU D'OBSERVATION ET UN LABORATOIRE PROSPECTIF

## 8. Etre un lieu de repérage des nouvelles problématiques du mal logement

L'accueil ouvert et généraliste permet de mettre en évidence des questions sociales émergentes, non prévues par les grilles de lectures habituelles et les dispositifs. La MDH doit encore renforcer le travail d'observation et d'analyse, en lien avec les partenaires de terrain et de la recherche, pour mieux repérer les besoins émergents et ainsi jouer un rôle d'alerte.

## 9. Observer les dispositifs publics pour contribuer à leur ajustement permanent

A partir des situations des personnes en marge des dispositifs d'accès de droit commun, il est possible d'observer et d'analyser les dysfonctionnements systémiques des dispositifs publics. La MDH doit être envisagée et utilisée comme un outil d'assistance technique aux acteurs du logement afin d'ajuster, de réformer et de faire évoluer en conséquence la commande publique.

## 10. Etre un laboratoire prospectif permanent

La fonction observatoire de la MDH n'est pas une finalité en soi. Au contraire, l'observation doit être construite avec une finalité prospective, pour élaborer et proposer les interventions de demain en développant des projets expérimentaux innovants.