

# A L'ÉCOUTE DE LA DÉMATÉRIALISATION

POUR UN RENSEIGNEMENT TAPER 1  
POUR UNE INFORMATION TAPER 2  
POUR SIGNALER TAPER 3  
POUR EXPRIMER TAPER 4  
VOTRE DEMANDE NE PEUT ABOUTIR TAPER #



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

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



# Edito

En 2021 et pour la deuxième année, l'Apil a conduit ses activités dans un contexte de crise sanitaire qui affecte encore davantage les personnes rencontrant des difficultés liées à l'habitat. Dans la continuité de 2020, l'équipe a adapté ses pratiques professionnelles pour maintenir un accompagnement de proximité et garantir la prise en charge des situations.

Depuis quelques années, une dynamique de diversification des activités est observée. Historiquement tournée vers l'amélioration de l'accès ou le maintien dans le logement de personnes rencontrant des difficultés à intégrer les circuits classiques, et sur la qualité des logements, l'approche autour de la personne se veut aujourd'hui plus inclusive et favorise le pouvoir d'agir. Des expérimentations sont conduites autour des problématiques les plus complexes, notamment dans le cadre du Logement d'abord et du Plan pauvreté ; ainsi, l'Apil conduit des missions de prévention des expulsions locatives, et d'accès au logement et à l'emploi de familles sans abri. Elle agit dans des situations d'incurie et d'accumulation compulsive dans l'habitat, auprès des publics occupant de squats et bidonvilles. L'accueil inconditionnel à la Maison de l'habitat reste au cœur l'activité de l'Apil, avec une grande majorité du public orientée par des partenaires. Se poursuivent également la lutte contre l'habitat indigne, les interventions dans les copropriétés récentes en difficultés, les missions juridiques et de formations.

Cette évolution de l'activité se traduit par une augmentation des effectifs à 27 salariés (contre 18 en 2015), avec un renforcement des fonctions ressources. Ainsi, ont notamment été créés un poste sur la communication et un renfort sur les missions techniques bâtiment. En 2021, 8 nouveaux salariés ont intégré l'équipe, pour des remplacements ponctuels ou des postes pérennes.

Face à ce constat de croissance, une réflexion plus approfondie portant sur la gouvernance et l'organisation de la structure a été initiée à l'automne. Ce travail conduit par les administrateurs et l'équipe salariée interroge l'évolution des stratégies, le développement et les nouvelles formes de partenariat. Il s'agit là d'un projet sur le long terme qui devrait aboutir d'ici la fin 2022 ou début 2023.

2021 a été marquée par la décision du Conseil d'administration de se porter partie civile dans un procès d'envergure qui s'est tenu au tribunal judiciaire de Lyon du 4 au 13 octobre 2021, à l'encontre d'un réseau de marchands de sommeil sévissant sur le territoire depuis de nombreuses années. C'est en effet en 2015 que l'association a reçu à la Maison de l'Habitat, les premières familles confrontées à ce réseau. Bien que la constitution de partie civile n'ait pas été jugée recevable à l'issue des audiences, l'Apil a assisté à l'intégralité du procès et se félicite des lourdes condamnations décidées, même si elle regrette que la saisie des biens n'ait pas été ordonnée. Il s'agit là de la deuxième action en justice de ce type menée par l'Apil, la première ayant été engagée en 1980.

Avec un compte de résultat de près de 1,6 M€, les finances de l'Apil sont saines. Une analyse fine des ressources démontre la croissance de l'activité et la charge importante qui pèse sur les équipes. Le Conseil d'Administration souligne la force de travail du collectif de salariés, ainsi que sa capacité à renouveler ses pratiques professionnelles dans un contexte de tension autour des problématiques de l'accès au logement.

Fabienne BONO  
Présidente

## Vie associative

L'Apil est une association régie par la loi du 1er juillet 1901 dont le principal objectif est de favoriser l'accès au logement de tous ceux qui en sont exclus. Son Conseil d'Administration est composé de 11 membres. Il est présidé par Fabienne Bono.

## Les membres du Conseil d'Administration

Florence Bérut, Bernard Bochard, Fabienne Bono, Laure Chebbah-Malicet, Jean-Michel David, Adeline Firmin, Marie-Noëlle Fréry, Jeanne Hominal, Olivier Martinon, Thomas Ott, Karine Roudier.

## Approche pluridisciplinaire et complémentaire de l'équipe

L'Apil, constituée de 27 salarié.e.s représentant 24,65 équivalents temps plein et de 2 bénévoles, est riche de sa diversité. Fort.e.s de leurs compétences en travail social, droit, urbanisme, gestion, sociologie, aménagement et développement territorial, sciences politiques, ingénierie du bâtiment, santé (psychologue clinicienne à temps partiel), les salarié.e.s composent une équipe de professionnel.le.s du logement complète et transversale. Ils et elles sont aidé.e.s par une équipe de bénévoles engagée auprès du public ou en appui au conseil d'administration.

Pour plus de précision sur la composition actuelle de l'équipe salariée, voir notre trombinoscope page 7

## Notre équipe bénévole

André Gachet, Marion Pincemin

## Nos partenaires

Les services de l'Etat (ARS, DRDJSCS, DDT), Métropole de Lyon, Ville de Lyon, Ville de Villeurbanne, Ville de Rilleux et communes du Grand Lyon, CAF du Rhône, Fondation Abbé Pierre, CDAD du Rhône, les bailleurs sociaux, Entre2Toits, CLLAJ Lyon, AVDL, UES Néma Lové, Urbanis, CLASSES, CBRA, Médecins du Monde, les acteurs de terrain associatifs et institutionnels...

## Les regroupements associatifs auxquels nous adhérons et participons

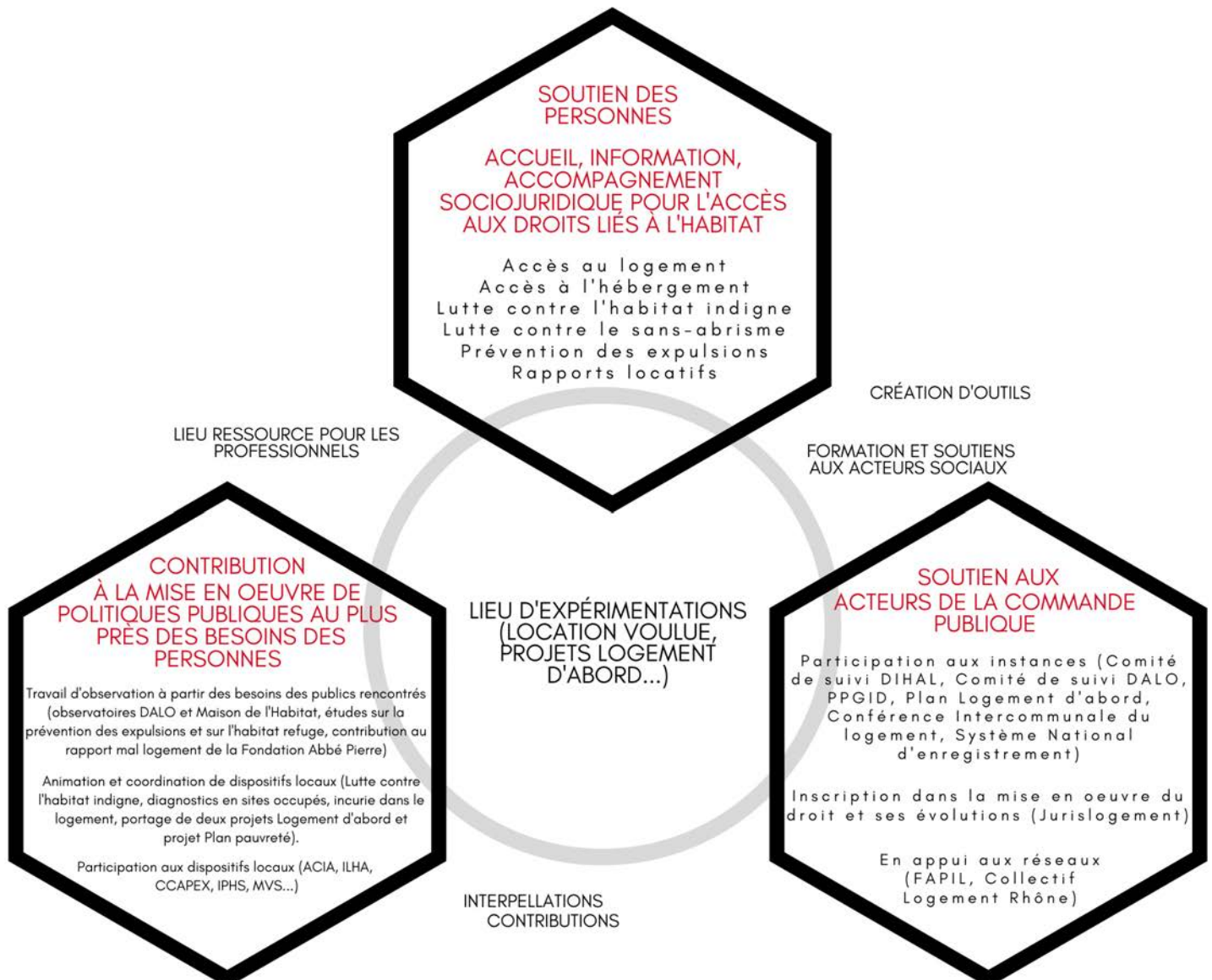
Collectif Logement Rhône, Fapil, Fapil Auvergne-Rhône-Alpes, Jurislogement, FEANTSA, CNDH Romeurope, Association DALO...

Depuis son origine, l'Alpil accueille et soutient les personnes en difficulté de logement.

L'association a pour objet :

- d'améliorer l'accès et le maintien dans le logement pour toute personne et toute catégorie défavorisée de la population, en promouvant notamment leur intégration dans les circuits normaux de logement, tels qu'ils existent en France et en évitant toute discrimination dans ce domaine,
- d'aider toute personne en situation de précarité (sans domicile fixe, demandeurs d'asile, gens du voyage, ...) dans sa recherche de logement (domiciliation, habitat temporaire, logement ou terrain définitif, ...).

Son action s'inscrit auprès des personnes concernées et dans les espaces de réflexion et de construction des politiques du logement.



# L'activité de l'Alpil en 2021



L'association inscrit son action au sein d'un large réseau de partenaires opérationnels, au plan local, national et européen.

> participation aux travaux de 38 dispositifs ou instances de travail au niveau local ou national.

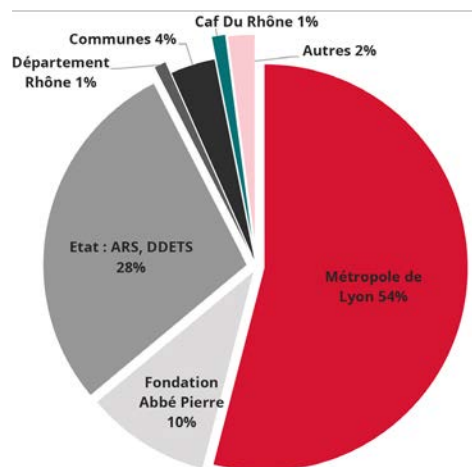
L'Alpil reçoit régulièrement des stagiaires dans différentes filières de formation ou des étudiants dans le cadre de travaux de recherche ou mémoires.

L'Alpil adhère ou participe à la gouvernance de 8 associations ou regroupements qui œuvrent à différentes échelles de territoire :

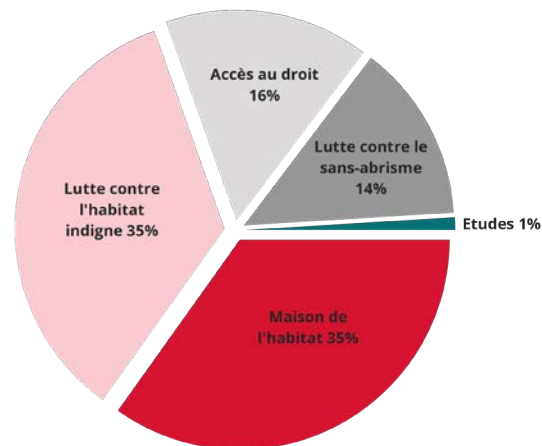
> au plan local et régional : FAPIL Auvergne-Rhône-Alpes, Collectif Logement Rhône, Entre2Toits, UES Néma Lové, MLAL, ADMIL

> au plan national et européen : Fapil, Jurislogement.

Répartition des financements



Répartition des activités



Compte de Résultat		
	Exercice 2021	Prévisionnel 2022
<b>Produits</b>	<b>1 932 582 €</b>	<b>1 862 376 €</b>
Missions et Subventions	1 874 062 €	1 832 472 €
Autres Produits	58 520 €	29 904 €
<b>Charges</b>	<b>1 860 092 €</b>	<b>1 862 376 €</b>
Charges de Fonctionnement	236 246 €	281 447 €
Impôts et Taxes	61 624 €	63 793 €
Salaires & Charges Sociales	1 189 258 €	1 215 179 €
Amortissements & Provisions	58 062 €	40 538 €
Autres Charges	314 902 €	261 419 €
<b>Résultat</b>	<b>72 490 €</b>	<b>0 €</b>

Bilan	
	Exercice 2021
<b>ACTIF</b>	<b>1 584 278 €</b>
Immobilisation	169 251 €
Créances	742 548 €
Disponibilités	664 235 €
Charges Constatées d'avance	8 244 €
<b>PASSIF</b>	<b>1 584 278 €</b>
Fonds Propres	609 371 €
Provisions pour risques et charges	47 734 €
Fonds dédiés	291 166 €
Dettes	576 250 €
Produits constatés d'avances	59 757 €

# NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

**André GACHET**  
Conseiller technique

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Florence BERUT

Membre du CA depuis 2008  
Directrice de la qualité de vie des résidences  
Lyon Métropole

### Bernard BOCHARD

Membre du CA depuis 2013  
Directeur d'établissement en Lyon Métropole

### Laure CHEBBAH

Membre du CA depuis 1996  
Responsable des Etudes IEP Lyon

### Jean Michel DAVID

Membre du CA depuis 2013  
Directeur d'établissement en retraite

### Adeline FRMIN

Membre du CA depuis 2012  
Avocate

### Marie-Noëlle FRERY

Membre du CA depuis 1991  
Avocate

### Olivier MARTINON

Membre du CA depuis 1996  
Directeur d'études en retraite

### Karine ROUDI ER

Membre du CA depuis 2015  
Maître de Conférences en Droit Public  
Sciences Po Lyon

## Membres du bureau

### Fabienne BONO

Présidente depuis 2015  
Membre du CA depuis 2011

Directrice du territoire Lyon Rive Droite - Métropole de Lyon

### Thomas OTT

Membre du bureau  
Membre du CA depuis 2012  
Anthropologue

### Jeanne HOMINAL

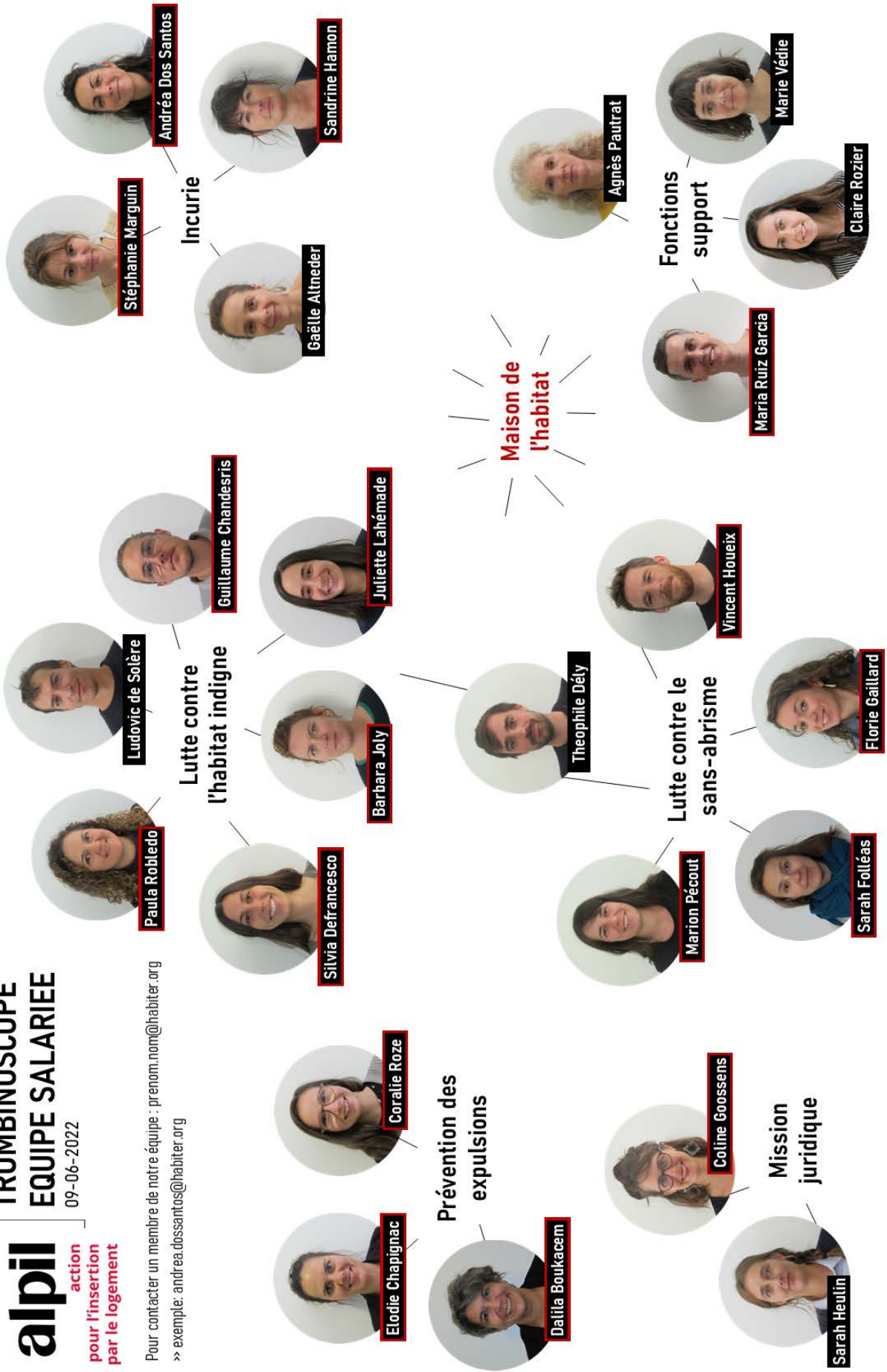
Trésorière depuis 2018  
Membre du CA depuis 2014  
Expert-comptable en retraite

Mandats administrateurs : 4 ans, renouvelables  
Mandats président & trésorier limités à 8 ans consécutifs

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

**TROMBINOSCOPE  
 EQUIPE SALARIEE**  
 09-06-2022

Pour contacter un membre de notre équipe : prenom.nom@habiter.org  
 >> exemple: andrea.dossantos@habiter.org



# A L'ÉCOUTE DE LA DÉMATÉRIALISATION

## INTRODUCTION

Depuis les années 90, l'informatique accompagné d'évolutions technologiques favorables à son expansion, a progressivement bouleversé notre quotidien en investissant l'ensemble des domaines comme la culture, la vie sociale, l'économie, l'éducation.

La généralisation de ses usages a nécessité d'élaborer un corpus législatif encadrant son utilisation et protégeant les utilisateurs mais aussi, en spécifiant leur relation avec l'administration soumise à une numérisation progressive.

La loi Informatique et Libertés crée la CNIL le 6 janvier 1978 (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et rappelle dans son premier article « l'informatique doit être au service du citoyen... Elle ne doit pas porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'Homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques ». Ces principes régissant son objet devaient au cours des années évoluer en précisant les droits des usagers et les obligations qui incombent aux services administratifs.

Un grand nombre de lois et de réflexions se sont succédées au cours des années 2000 afin de contribuer à l'élaboration de règles d'accueil, d'information et de protection mais aussi, de lutter contre toutes formes d'exclusions liées au développement des technologies numériques.

La loi du 12 avril 2000 relative aux relations entre les citoyens et l'administration pose la première pierre en ce qui concerne son obligation « d'organiser un accès simple aux règles de droits applicables ». En 2005, les services déconcentrés de l'Etat rédigent une Charte Marianne visant à améliorer l'accès et la qualité de leur service public. C'est ensuite la loi du 12 décembre 2009 relative à la lutte contre la fracture numérique qui aborde le déploiement d'infrastructures et de réseaux nécessaires permettant d'assurer la couverture du territoire.

Deux ans plus tard un rapport du gouvernement<sup>1</sup> identifie un triple fossé numérique : générationnel, social et professionnel - lié au niveau de diplôme - mais autorise en parallèle l'interconnexion des fichiers de toutes les administrations. En 2012, une circulaire visant à « améliorer l'accueil des étrangers en préfecture » est promulguée alors qu'une autre favorise le développement de prise de rendez-vous en ligne pour les premières demandes de titres de séjour et pour leur renouvellement ; le décret du 27 mai 2016 entérine d'ailleurs cette démarche par voie électronique sans alternative aucune pour le primo-demandeurs.

**Entre constats de difficultés et déploiement à marche forcée, l'Etat favorise la création de services visant à protéger les usagers tout en accélérant la numérisation de la société.** Ainsi la loi NOTRE du 7 août 2015 propose la création de Maisons services à destination des personnes les plus éloignées des services publics, alors qu'en 2016, le développement du numérique est affirmé par la loi pour une République numérique. L'année suivante, le gouvernement affiche son ambition de dématérialiser 250 démarches administratives en présentant son « programme Action publique 2022 ».

**Cette loi a considérablement modifié les rapports des citoyens avec leur administration et tend à accentuer les difficultés que rencontraient déjà une partie de la population tout en vulnérabilisant une autre partie qui était pourtant autonome jusque-là.**

---

<sup>1</sup> Rapport du gouvernement au parlement établi en application de l'article 25 de la loi du 17/12/2009 relative à la lutte contre la fracture numérique : pointe triple fossé numérique générationnel, social et lié au niveau de diplôme et d'activité professionnelle ; 2011



L'année 2016 marque un tournant dans l'interpellation de la société civile et des pouvoirs politiques. L'association Emmaüs Connect, née en même temps que la Loi pour une République numérique, identifie près de 18 millions de personnes confrontées à des difficultés, soit en raison d'une couverture internet limitée, d'un équipement insuffisant ou inexistant ou bien d'un manque de maîtrise des compétences spécifiques requises. Dans ce dernier cas, l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) parle d'un manque de littéracie, « d'aptitudes à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre des compétences et des capacités ». Le CREDOC (centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie) dans son baromètre du numérique de la même année, **parle de 13 millions de personnes en difficultés soit près de 28% de la population française**. Ce chiffre corrobore les constats déjà effectués lors du rapport du gouvernement en 2011 : il existe une corrélation entre l'âge, le niveau socio-professionnel et le manque d'autonomie numérique (Rapport France Stratégie). De leur côté, les associations constatent la disparition progressive d'alternatives aux démarches numériques favorisant des difficultés supplémentaires pour les personnes : inscription à pôle emploi, demande de carte vitale, prise de rendez-vous à la préfecture, l'aide au logement étudiant étant quant à elle 100% dématérialisée dès 2014... Ainsi ces nouveaux usages numériques exposent les plus vulnérables à de nouvelles barrières dans l'accès aux droits et contribuent à exclure ceux qui le sont déjà.

Le rapport du défenseur des droits en 2019<sup>2</sup> mettait en garde contre les effets délétères de cette accélération de la dématérialisation au sein des administrations. Bien que l'Etat ait mis en place de nombreux dispositifs comme les Maisons des services au public (MSaP) dès 2019, devenues Espace France services, ou favorise le déploiement de la fibre et du très haut débit dans des zones dites blanches, ou encore le développement du Pass numérique, ces mesures demeurent insuffisantes : en raison de fractures territoriales entre zones rurales et urbaines, de manques en termes d'informations (alors qu'elles sont prévues dans les textes) mais surtout du manque d'alternative aux démarches en ligne. C'est donc le principe d'égalité des droits et d'accès de chaque citoyen au service public qui est remis en cause.

**Si ces évolutions impactent en premier lieu les personnes confrontées à ces nouvelles difficultés liées au numérique, elles affectent également le travail des professionnels en charge de leur accompagnement.**

Dans le champ de l'insertion par le logement, les professionnels sont impactés dans l'accompagnement des démarches concernant le logement mais également pour l'ensemble des droits afférents tels que les impôts, les droits CAF...

**Partis d'un sentiment partagé, nous avons tenté de préciser en quoi la dématérialisation modifie le travail conduit auprès des personnes par les salariés de l'Alpil. En parallèle, nous avons confronté les regards des professionnels de l'Alpil avec celui des personnes accueillies et détachées de la relation d'accompagnement.**

Pour ce faire, nous avons conduit un ensemble d'entretiens auprès de 10 salariés de l'Alpil ainsi que 18 personnes accueillies à la Maison de l'Habitat ; personnes interrogées dans les locaux de la Maison de l'Habitat en amont de leur RDV ou après ce dernier.

Ces entretiens ont reposé sur une grille de questions non exhaustive afin que professionnels comme usagers, puissent apporter leur regard.

Les professionnels ont été interrogés sur les difficultés qu'ils pouvaient rencontrer dans la réalisation des démarches avec les personnes ; sur une éventuelle modification de leurs pratiques en lien avec le développement de la dématérialisation ; et sur d'éventuelles évolutions de posture vis-à-vis des personnes (faire avec, faire pour, ou faire sans les personnes ?).

Du côté des personnes accueillies, les questions ont porté sur leur niveau d'équipement ; leur connaissance des lieux et services en capacité de leur apporter un soutien dans les démarches dématérialisées, leurs difficultés ou facilités rencontrées.

---

<sup>2</sup> « Les usages du numériques par les publics les plus fragiles : leviers ou freins à l'accès aux droits »

# I. LES DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES : DE NOUVELLES MANIÈRES D'ACCÉDER À SES DROITS ?

## A. Des niveaux d'équipements disparates avec des outils mal maîtrisés

Parmi les 18 personnes interrogées, 7 sont dotées d'un ordinateur, 9 ont uniquement un téléphone dont 2 sans connexion internet et 1 personne n'a ni ordinateur ni téléphone. 2 personnes possèdent une imprimante ou mini imprimante qui peut être raccordée au téléphone. Ces équipements partiels qui permettent le plus souvent l'accès à une connexion internet restent largement insuffisants pour conduire des démarches dans de bonnes conditions. Ces conditions matérielles obligent les personnes à se déplacer pour pallier au manque voire à l'absence d'équipement : accéder à un ordinateur, accéder à une connexion internet, pouvoir scanner, imprimer des documents avec le surcroît de démarches et d'organisation que cela représente :

*« Moi j'ai pas d'ordinateur à proprement dit. Parce que le portable, il est pas aussi efficace qu'un ordinateur, mais comme c'est des smartphones ils ont certaines fonctions similaires à l'ordinateur. Mais si on n'a pas l'imprimante, ou qu'elle ne marche pas, comme mon cas, et bah on est obligé de courir pour ceci, courir pour cela »*

Même lorsque les ménages disposent d'un minimum de matériel, un smartphone notamment, d'autres difficultés techniques peuvent se poser : *« Je suis à chaque fois obligée quand on m'envoie un PDF, de me déplacer à une association, qui s'appelle le PIMMS pour imprimer le mail, récupérer les documents qui sont envoyés par une administration »*.

De nombreux ménages qui mettent en avant leurs difficultés à accéder aux démarches dématérialisées expriment aussi le sentiment d'être considérés comme des citoyens de seconde zone, à l'image de ce Monsieur :

*« Et il y a une sorte de pression qu'on nous met pour basculer dans ce numérique. On va dire une sorte de « dictature net » presque. Et y a une sorte d'intolérance presque, même au niveau administratif. Au niveau des photocopies, non on n'a plus droit par exemple dans les mairies de faire des photocopies. On n'a plus le droit de faire si, on n'a plus le droit... »*

Les personnes mettent aussi en avant l'absence ou leur méconnaissance de lieux ressources dédiés pour pallier au manque d'équipements :

*« Aller dans une médiathèque par exemple. Je peux faire mes démarches administratives aussi dans ces espaces là, mais en même temps c'est un temps. C'est trois quart d'heure. Ce n'est pas, on peut aller sur internet pour faire ce qu'on a envie de faire, notamment des démarches administratives, mais on peut pas scanner. Le gros problème c'est les outils, qui a un scanner dans son foyer où il vit ? C'est des outils indispensables et ça aussi les lieux ressources avec un scanner, ça je connais pas. Je connais pas, à part la CAF où on peut faire des photocopies. Mais pour numériser des documents je ne sais pas où c'est possible. »*

Certaines personnes, notamment celles qui sont analphabètes ou dépourvues de logement ou d'hébergement, peuvent détenir un téléphone mais n'ont pas toujours de connexion internet et restent donc sans pouvoir accéder à leurs dossiers administratifs en ligne. Ces conditions les rendent d'autant plus dépendantes des autres (acteurs professionnels ou familiaux ou amicaux) et peuvent fortement contraindre l'autonomie qu'elles pouvaient avoir en matière de démarches administratives.

*« J'ai un téléphone mais je ne sais pas l'utiliser. Je ne sais ni lire ni écrire comme ça, voilà mon problème (...) L'adresse je connais, vous me notez et j'y vais direct. Il faut me donner l'adresse par sms et j'y vais direct. ». Cette dame devient dépendante de ses filles pour ses démarches numériques, alors qu'elle parvenait par le passé à être plus autonome : « par téléphone à l'époque oui, il y avait des secrétaires je prenais des rendez-vous, chercher le travail je le faisais toute seule on avait pas besoin de CV. On avait pas besoin de rien et puis maintenant c'est le CV et ça ça ça... Heureusement que j'ai travaillé avant ».*

Quand bien même les personnes sont équipées de façon souvent partielle, elles ne sont pas pour autant armées pour réaliser des démarches dématérialisées. Un minimum de compétences s'impose pour pouvoir accéder aux différents comptes administratifs. A la question de savoir si cette dame a une connexion internet sur son téléphone : *« Bien sûr, surtout auprès des organismes pour la sécurité sociale, le compte AMELI tout ça, la caisse d'allocations familiales, la mutuelle, etc... donc et puis c'est vrai que les démarches en ligne j'ai un peu de difficultés »*.

Une des manières de conserver son autonomie, de continuer de se débrouiller dans la gestion de ses démarches, reste de poursuivre des démarches matérielles par l'usage de formulaires papiers lorsque cela est encore possible, à l'image de cette famille qui n'a pas de logement et uniquement un portable : « Avec la déclaration de trimestre de la CAF on a fait, et avec le papier. On faisait avec l'assistante sociale. Je remplis avec l'assistante sociale, je fais une copie, j'ai gardé la copie. Après, tout l'temps, la CAF, le pôle emploi, peu importe c'est la même chose... je fais la copie pour regarder et pour déclarer. Je fais avec le papier et je dépose ».

## B. L'outil informatique : apprentissage et mobilisation de l'entourage

Les personnes dotées d'un minimum d'équipement et qui maîtrisent le langage écrit, reconnaissent certains aspects positifs liés à la dématérialisation, notamment le gain de temps et la possibilité de faire des démarches à tout moment. Néanmoins, il s'agit le plus souvent de démarches peu complexes, qui ont fait l'objet d'un apprentissage mais également qui aboutissent en matière de réponse des administrations ou des structures. Cette facilitation pour certain.es reste très relative selon la nature des démarches, les points de blocages et l'absence ou la nature des réponses.

La plupart des ménages interrogés soulignent leurs difficultés dans l'apprentissage de l'informatique d'une manière générale en évoquant différentes raisons.

Certains essayent de dépasser par eux même leurs difficultés en s'inscrivant à des cours d'informatique, comme cette dame :

« Par le centre social, j'ai demandé donc à prendre des cours en informatique et c'est vrai que là prochainement j'ai un rendez-vous au centre social du Moulin à vent pour pouvoir maîtriser l'informatique ».

D'autres ménages mettent en avant un apprentissage en autodidacte :

« C'est facile pour faire des recherches et tout... j'ai appris l'ordinateur, personne me l'a appris, j'ai appris l'ordinateur au pays, en RDC, j'avais un petit bureau. Je commençais à saisir les textes pour les gens et tout, et puis petit à petit voilà c'est comme ça que j'ai appris l'ordinateur et quand je fais une recherche que je comprends pas bien je demande à un ami ou une amie à côté. C'est comme ça que j'ai avancé un petit peu »

D'autres ménages évoquent la transmission de l'usage de l'outil informatique, soit par des parents aguerris, soit par un apprentissage scolaire :

« Oui y a du positif, c'est une question de génération. Moi j'ai été élevé avec un ordinateur. Même tardivement je m'y suis mis dedans, mes parents travaillaient là-dessus. Y a des gens ils sont pas habitués et ça faut le comprendre. Y a aussi des générations, ou des personnes qui ne sont pas à l'aise avec ça et faut les comprendre. Il ne faut pas les exclure, au contraire, leur permettre d'avoir toujours accès à des interactions physiques avec les gens pour ne pas être rebutés avec ces choses-là ».

La majorité des interrogés s'accordent sur le fait que l'usage de l'outil informatique ne s'improvise pas. Ainsi, lorsque les personnes ne maîtrisent pas, il est courant qu'elles fassent surtout appel à leurs ressources personnelles si elles existent (familles, amis, connaissance au travail etc...) et mettent en avant des membres de l'entourage avec des compétences clés, en capacité de leur venir en aide :

« On a demandé de l'aide de mon beau-frère. Voilà, quelqu'un de la famille et qui l'a fait pour nous. Je ne connais pas de lieux... Peut-être aller à la mairie... euh voilà. Sinon, non. J'ai pas trop d'expériences pour faire des démarches donc, parfois j'ai pas d'idées où aller »



« Comme je vous ai dit, je suis un peu isolé ici donc c'est uniquement avec mes enfants et mes meilleurs amis sont mes enfants et je ne suis pas aidé, par personne. Simplement, parfois... quand tout est compliqué dans ma tête, j'appelle mon petit frère, il me donne juste le conseil parce que j'ai 4 petits frères ici, qui sont bien intégrés et y'en a deux qui sont français. Donc je les appelle parce que l'un parmi eux, lui aussi, sa femme est française donc à travers lui, je reçois le conseil aussi de sa femme française. »

Pour ceux qui sont plus isolés, l'appui des travailleurs sociaux est indispensable, les services d'appui spécifiques étant limités et assez méconnus du plus grand nombre. Ces lieux restent pourtant indispensables dans ce qu'ils permettent un échange direct et une information sur les attendus des démarches afin d'éviter de commettre des erreurs.

« Toujours, on attend le RDV avec l'assistante sociale parce que tout seul, on n'y arrive pas. Plutôt les démarches administratives, on n'arrive pas à les faire tout seul. On n'arrive pas à comprendre les mots... Les mots que l'on utilise pas tous les jours... Même si on arrive à comprendre, on dit que peut être c'est pas juste ce qu'on a écrit. Toujours on demande une aide par quelqu'un pour être sûr que c'est bien coché les trucs dans les cases »

« J'essaie toujours de prendre le contact avec les assistantes sociales, les gens qui peuvent me donner le renseignement. C'est plus clair je trouve ».

Toutes les personnes ne mettent pas en avant les guichets administratifs comme lieux ressources pour les soutenir dans leurs démarches. Même lorsqu'elles sont en capacité d'effectuer un certain nombre de démarches en ligne, l'accueil physique demeure à la fois indispensable et légitime dans l'accès aux droits, pour faire entendre ses difficultés ou obtenir une réponse plus juste et adaptée. A noter aussi la méfiance exprimée par certains concernant l'usage et le traitement des données : « Internet c'est quelque chose de bien mais cela ne remplace pas les personnes parce qu'on a besoin de gens qui travaillent, qui fait l'assistance », ou encore cette personne : « en plus, au niveau de l'administratif, des fois, on pourra pas faire confiance à l'ordinateur parce que voilà, ça peut perdre les informations, voilà tout ça... C'est toujours mieux je trouve sur place, avec la personne qui est suivie ».

## II. LA DISPARITION DU GUICHET COMME LIEU SOUTIEN DANS L'ACCÈS AUX DROITS

### A. La fin des guichets : absence ou insuffisance d'alternatives

La majorité des ménages interrogés lors des entretiens mettait en avant leur difficulté à trouver des alternatives aux démarches en ligne. Comme dit précédemment, si certains ménages s'appuient sur leurs compétences, leur entourage ou les travailleurs sociaux, la peur de l'erreur et la nécessité d'être rassuré et aiguillé par des professionnels compétents d'un champ d'activité spécifique, est régulièrement citée. Cependant, les usagers se heurtent souvent à des guichets clos ou limités dans la prise de rendez-vous avec parfois de longs délais d'attente (un phénomène qui s'est vu accentué à la suite de la crise sanitaire) ou bien un renvoi systématique vers une permanence téléphonique, un site internet... sans possibilité d'avoir une réponse personnalisée à leur propre problématique.

Lisa Faron dans la revue Plein droit, indiquait à propos de l'accessibilité des démarches en Préfecture : « si la dématérialisation des démarches administratives présente un avantage certain pour une grande partie de la population, elle est au contraire une source de rupture d'accès aux droits pour les personnes les plus précaires, notamment si cette dématérialisation devient exclusive de l'usage d'autres modes d'accès au service public, comme c'est très souvent le cas pour les démarches liées au droit au séjour »<sup>3</sup>. En effet, les guichets de la Préfecture sont les premiers à avoir fermé leur porte aux usagers et l'institution n'est accessible uniquement que par la prise d'un rendez-vous sur une plateforme dématérialisée sur le site de la Préfecture de chaque département. Un choix qui met unanimement en grande difficulté les ménages que nous avons rencontrés lors de nos entretiens, à l'image du témoignage suivant : « Je prends l'exemple comme ça de la Préfecture. J'ai dû prendre le rendez-vous comment dirais-je, en ligne, mais bon, même si tu te réveilles à 1h de matin, tu veilles, tu n'as pas de rendez-vous. Ça c'est d'abord un. De deux, souvent quand tu

---

<sup>3</sup> Faron Lise, « Les e-préfectures restent inaccessibles », Plein droit, 2016/3 (n° 110), p.11.

*arrives à accéder au site, on te dit non : souvent le site est bloqué pour problème de logiciel, problème d'internet, problème de réseau. Tu as toujours quelque chose donc tu peux mettre des années sans même que tu puisses avoir ne serait-ce qu'un rendez-vous [...]. Avant les années qui étaient là c'est vrai que tu parlais faire le rang mais c'était plus facile tu faisais ton dépôt physique, on t'enregistrait donc ce qui faisait que c'était plus facile que maintenant. Maintenant internet, internet, mais ça n'arrange pas beaucoup de personne surtout nous autre ».*

Cette personne regrette cette tendance à se voir fréquemment renvoyer vers le numérique et ne pas pouvoir exposer sa situation à un interlocuteur physique, notamment au sein des administrations : « *quand tu vas à la Préfecture, où quand tu vas dans les agences publiques [...] on te dit d'aller le chercher en ligne voilà...on vous dit en ligne ».*

Par ailleurs, d'autres ménages mettent en avant leur difficulté à accéder au guichet, bien que ces institutions maintiennent un espace dédié à l'accueil du public. C'est notamment le cas de la Caisse d'Allocations Familiales, où les ménages regrettent les délais d'attente qu'ils estiment « décourageants » dans l'accueil du tout-venant. C'est le cas de ce Monsieur qui à la suite d'un blocage de droits, ne percevait plus ses prestations et n'avait pas la possibilité de régler la problématique sur son espace en ligne et a dû se rendre au guichet :

*« oui j'y suis allé 3-4 fois, et y a eu une journée, j'ai pris toute la journée sans avoir d'engagement par ailleurs parce que des fois je suis obligé d'abandonner la queue faut savoir qu'il faut 4 à 5h pleines pour être reçu... euh et faut savoir qu'avec la crise sanitaire les démarches dématérialisées sont possibles, mais sont traitées 3-4 mois après et aussi si il y a un petit blocage on est bloqué, si sur le portail on ne peut pas scanner une pièce. On est bloqué voilà »*

Une position que partage cette personne qui indique avoir l'habitude de se déplacer vers des interlocuteurs physiques pour comprendre et réaliser ses démarches mais être fréquemment renvoyée vers son espace personnel désormais :

*« Par exemple, j'avais prendre l'exemple de la CAF. Avant, moi j'avais l'habitude d'y aller, enfin d'aller rencontrer quelqu'un et d'avoir l'information directement... Maintenant... ben on nous reçoit peu ou... voilà, il faut tout faire par le biais de l'application ou du site... Et voilà, et moi je maîtrise, j'maîtrise les démarches administratives mais j'pense à des gens, déjà avec la barrière de la langue ou la difficulté d'utiliser internet, oui j'pense que c'est très compliqué et ça peut retarder beaucoup, beaucoup de démarches et que des fois, leur situation n'aboutit pas parce que en fait c'est pas forcément très adapté ».*

D'autres structures comme Action Logement, l'Union Sociale pour l'Habitat, la Fondation Aralis ou encore l'organisme Adoma/CDC Habitat mettent en place de nouveaux outils numériques qui permettent d'accéder à une solution de logement ou d'hébergement, sans toutefois proposer d'alternatives à l'outil numérique. Ces solutions ne sont accessibles qu'à travers des plateformes (AL'IN pour Action logement, BIENVEO pour l'Union Sociale pour l'Habitat) ou des formulaires à remplir uniquement par voie dématérialisée (Fondation Aralis, Adoma/CDC Habitat). Ne traitant plus de dossier papier, ces structures ont peu à peu fermé leur accueil du public et ne délivrent du conseil aux usagers qu'à travers des permanences téléphoniques.

Si pour certains ménages, ce type de solution favorise grandement le non-recours, n'étant ni équipé de matériels informatiques permettant d'accéder aux plateformes ou formulaires en ligne, ni aguerri à la maîtrise de ces outils, pour d'autres, cela est perçu comme simplificateur. C'est notamment le cas, de cette personne, bien équipée et plutôt à l'aise avec l'outil informatique, qui explique pourtant ses difficultés à comprendre le fonctionnement de la plateforme AL'IN. S'il trouve ce fonctionnement en ligne facilitant, il regrette l'opacité du fonctionnement de la plateforme, en partie dû au manque de communication avec des interlocuteurs et de transparence sur l'attribution des logements.

*« Moi je suis à l'aise, par rapport à ça il y a pas de souci [...] c'est plus rapide c'est sûr, après c'est le retour, la compréhension des refus et autres qui est plus difficile à avoir que là j'en ai profité pour demander des informations et j'ai pu comprendre qu'il y avait des choses qui n'allaient pas, comment ça fonctionnait, et des fois sur internet, si il pouvait y avoir une partie... Action logement et autre... s'ils pouvaient être plus explicites sur les modalités et toutes les démarches à faire ce serait bien... un retour et des conseils en plus »*

Monsieur explique avoir appelé le service client d'Action logement afin d'être mieux renseigné sur le fonctionnement de la plateforme AL'IN et comprendre les motifs des refus de ses candidatures sur différentes offre de logement. En effet, lorsqu'il postulait à une offre en ligne et que sa candidature n'était pas retenue, il n'avait pas d'explication du pourquoi via la plateforme en ligne :

*« Sauf que ça avançait pas, même pour des logements où il y avait que 16 personnes qui postulaient, j'étais pas pris à chaque fois et je comprenais pas ce qui se passait. Après je comprends qu'on mette deux personnes dans un logement, plutôt qu'une personne seule ça c'est pas un souci, c'est clairement établi dans ma tête mais le fait de ne pas avoir un retour... »*

Un ressenti que partage ce jeune actif en fin d'étude. S'il se considère à l'aise avec l'outil informatique, il regrette l'absence d'alternative aux plateformes en ligne et la fin du dossier papier :

*« Bon, c'est plus facile d'utiliser l'ordinateur, tu ne te déplaces pas et je pense que... en fait, c'est plus facile d'accès mais après, ça prend beaucoup plus de temps pour le traitement. Moi, j pense que c'était plus rapide avec les dossiers que tu déposais directement à Action Logement. Moi c'est ce que je pense parce qu'à chaque fois, je dépose, on me refuse mon dossier... En plus, on m'donne pas d'explications quoi : pourquoi on m'a refusé, j'ai le 1% patronal, je travaille, je mets mes bulletins de salaire, je mets tout mais j'ai pas accès au logement. »*

Les témoignages des ménages illustrent un certain attachement au guichet et aux interactions physiques avec des interlocuteurs compétents sur leur problématique spécifique, ce qu'ils n'ont pas le sentiment de retrouver dans un Foire Aux Questions (FAQ) sur le site internet d'une institution, vers lequel ils sont bien souvent réorientés. Derrière cet attachement au guichet, se jouent aussi des façons d'appréhender et de se représenter ces guichets ainsi que la considération qui devrait être due au candidat locataire.

## **B. La fermeture des guichets : un isolement des ménages face à leurs démarches**

Ces nouvelles manières d'accéder à ses droits que permet, ou parfois qu'impose la dématérialisation lorsqu'aucune alternative n'est possible, transforme de fait le rapport des personnes à leur droit et le moyen d'y recourir. D'autant que comme nous l'avons évoqué précédemment, de nombreuses administrations ferment leurs guichets d'accueil ou réduisent les temps d'ouvertures et les possibilités pour les personnes d'être reçues. Lorsque l'on a interrogé les personnes accueillies à la Maison de l'Habitat sur ces évolutions, nous avons relevé une récurrence dans leurs réponses : la crainte de se tromper et le besoin d'être rassuré et considéré. En effet, pour de nombreuses personnes, même relativement à l'aise avec l'outil informatique et avec le langage administratif, pouvoir être reçues physiquement est rassurant, et en cela les guichets sont des lieux ressources pour les ménages.

Lors d'interrogation sur l'opportunité de réaliser telle ou telle démarche, lors d'un doute dans telle ou telle déclaration, se rendre aux guichets permet aux personnes assez autonomes de faire vérifier, d'obtenir des conseils, voir la validation que la démarche a été conduite avec succès. C'est ce qu'on retrouve dans l'extrait suivant, d'une personne qui possède un ordinateur, une connexion internet et se dit plutôt à l'aise avec l'outil informatique. Pour autant lorsqu'il s'agit de déposer une demande de logement social, être accompagné devient important afin de s'assurer de ne pas commettre d'erreur dans une démarche où les enjeux sont importants :

*« - Ouais j'ai eu à faire la demande moi seul et puis y a l'autre pour avoir le numéro unique j'ai vu l'association PIMMS vers les Etats Unis là-bas, ils m'ont aidé à faire ça et puis c'est bon »*

*- Pourquoi être allé voir PIMMS ?*

*- C'est parce que j'étais bloqué, y a des questions où ça demande peut-être l'assistance parce que si je le fais seul, je vais peut-être faire l'erreur et tout, j'ai choisi d'aller voir PIMMS pour m'aider, [être] sûr de ne pas me tromper »*

L'accès au guichet a aussi une vocation d'information, d'apprentissage et de mobilisation, puisque se rendre au guichet, c'est aussi voir un professionnel exécuter une démarche devant soi de manière concrète : quelle case cocher ou ne pas cocher, quelle ligne remplir ou ne pas remplir en fonction de sa propre situation. C'est ainsi se donner la possibilité de reproduire l'exécution la prochaine fois. Derrière un formulaire, se cache de nombreuses attentes parfois implicites qu'il n'est pas toujours évident pour les ménages de cerner et dont l'accès au guichet permet petit à petit de discerner.

C'est ce que mettent en avant de nombreux ménages : *« c'est ça, tout seul on n'y arrive pas. Même si on arrive à comprendre, on dit que peut être c'est pas le juste ce qu'on a écrit. Toujours on demande une aide par*

quelqu'un pour être sûr que c'est bien coché les trucs dans les cases » ou encore cette famille : « non, c'était un peu difficile. On n'a pas l'habitude de faire ça. Voilà. C'est-à-dire qu'il faut... voilà, il faut bien remplir les cases, il faut essayer de comprendre ce qu'ils veulent par... telle question et telle question... ».

Par conséquent, la fermeture des « lieux ressources » que constituent les guichets d'accueil, laisse les usagers « livrés » à eux-mêmes dans leurs démarches administratives, esseulés face à l'outil informatique, plus difficile à appréhender qu'une entrevue avec un agent administratif et qui ne permet pas d'être rassuré sur la réussite d'une démarche ou l'exactitude des éléments fournis, comme en témoigne cette dame. : « non je trouve pas que c'est plus facile, parce que du coup tout faire sur internet je ne pense pas que ce soit plus facile pour tout le monde parce que les personnes qui n'ont pas accès à internet, qui n'ont pas forcément accès à un ordinateur c'est compliqué pour faire les démarches et des fois c'est bien d'avoir quelqu'un en face à face des fois sur internet on comprend pas tout. Je trouve que c'est dommage quand même, en tous cas les démarches importantes de justement tout bâcler sur internet, ça facilite pas plus les choses, parce que y a souvent des bugs sur internet et parfois les démarches elles sont pas prises en compte donc non c'est pas plus facile et je pense que c'est mieux pour certaines démarches d'avoir à faire à quelqu'un ».



Cette évolution n'est pas anodine et prend place dans une orientation politique et libérale plus large d'individualisation des droits, d'activation par les personnes des politiques sociales et de responsabilisation des individus, perçus de plus en plus comme des agents libres, autonomes et capables de tout connaître de leurs droits et d'y accéder. Il semblerait que les personnes souffrent également du transfert de responsabilités qu'induisent implicitement ces évolutions dans l'accès aux droits. Si la dématérialisation était justifiée au nom de la simplification et du gain de temps, conséquence de déplacements limités au guichet et de l'accroissement de l'amplitude horaire pour faire ses démarches, internet n'étant pas contraint par le temps ; en découle une forme d'isolement des ménages face à leurs démarches. Certains ménages mettent en avant un « burn out » de l'administratif, à l'image de Madame F., « non, pas plus de temps mais plus de surmenage j'dirais. Il faut penser à ci, il faut aller s'actualiser, il faut... il faut aller chercher ses mails, il faut faire telles démarches sur internet, il faut... voilà, j'trouve qu'au niveau de la charge mentale, j'trouve que c'est assez énorme quoi, voilà... ».

Dans le même temps, tout en reconnaissant une certaine facilité des démarches, les personnes mettent en avant l'assiduité, la vigilance que cela peut leur demander et qu'elles doivent endosser pour être réactives à l'égard de ce qu'elles doivent entreprendre mais également dans la gestion des réponses. Ce monsieur qui élève seul ses 4 enfants évoque son compte sur Action Logement : « Tous les jours je fais des recherches mais la dernière recherche que j'ai fait, c'est au niveau de la demande de logement et j'ai vu les offres mais comme je suis un peu isolé, j'ai pas pu faire face à cette offre ». Un phénomène renforcé par un sentiment d'épuisement du fait de devoir « courir à gauche à droite », pour obtenir un rendez-vous auprès d'une administration, imprimer ou scanner un document, avoir une réponse à ses questions comme on a pu l'évoquer précédemment.

Dans les faits, comme on l'a déjà évoqué dans les lignes précédentes, comme le confirme l'extrait ci-dessus et comme notre travail quotidien le démontre, nous concluons qu'il est bien compliqué pour certains ménages d'effectuer les démarches administratives de manière dématérialisées, et nombreux sont ceux qui ont besoin d'être accompagné afin de réaliser les démarches nécessaires à l'obtention de leurs droits. En l'absence de guichet, la responsabilité dans l'initiation et l'exécution des démarches se voit donc transférée à d'autres professionnels dont nous faisons, de fait, partie : la question de l'accès au logement étant intrinsèquement liée à l'accès aux droits de manière générale auprès d'autres institutions (CAF, Pole emploi, CPAM...), ce qui nous amène à repenser nos modes d'accompagnement.

### **III. ACCOMPAGNER LES MÉNAGES : DE NOUVELLES PRATIQUES LIÉES A LA DÉMATÉRIALISATION**

#### **A. La dématérialisation comme transfert des responsabilités vers les intervenants sociaux**

Comme nous avons pu le faire avec les personnes se présentant à la Maison de l'Habitat, nous avons également questionné nos collègues sur leurs pratiques quotidiennes, leurs visions quant à l'arrivée du numérique dans leur travail et les effets de ces évolutions. Il s'avère que la peur de se tromper dans les démarches se retrouve aussi chez les professionnels. En effet, alors que notre cœur de métier demeure l'accès au droit sur les questions de logement, le travail à conduire s'est élargi et recoupe des champs très variés (droits au séjour, accès à l'emploi, prestations sociales, impôts ...) pour lesquels les personnes nous sollicitent de plus en plus fréquemment. Or lorsque les personnes accompagnées ne peuvent ou ne se sentent pas de conduire les démarches dématérialisées seules ou qu'on ne peut les réorienter vers les services publics concernés, nous finissons bien souvent par les soutenir dans des démarches pour lesquelles nous ne sommes pas spécialistes, au risque de nous tromper et donc toujours au détriment des premiers concernés.

Plusieurs collègues nous ont par exemple fait état de leur inquiétude à chaque fois qu'elles se retrouvent à déclarer les ressources d'une personne qu'elles accompagnent sur l'espace personnel CAF. Une erreur dans une telle démarche peut entraîner des conséquences non négligeables, au niveau des montants des prestations sociales ou des risques de trop perçus, pour des ménages en situation de grande précarité économique. Déclarer ses ressources à la CAF sans passer par l'outil informatique devient pour autant presque impossible. C'est le cas par exemple des déclarations trimestrielles pour les aides au logement, la prime d'activité et pour le RSA dans le Rhône depuis le début du mois<sup>4</sup>.

Si on a déjà évoqué les difficultés des personnes à faire avec l'outil numérique ainsi qu'à avoir accès aux outils nécessaires, les moyens et capacités des professionnels sont moins souvent abordés alors qu'ils peuvent également se retrouver en difficulté face à la dématérialisation. En resserrant notre focale uniquement sur l'accès au logement/hébergement, on constate, comme dit auparavant, que de nombreuses démarches ne sont possibles qu'uniquement en ligne, comme l'inscription et les positionnements d'offre Action Logement, sur Bienveo, les demandes de foyer Aralis, Adoma, la prise de rendez-vous conseils auprès de mairies ou bailleurs... Or nous n'avons jamais été formés à l'utilisation de ces nouvelles plateformes numériques, ni même à l'outil informatique. La plupart des collègues interrogés évoquent en ce sens une familiarisation nécessaire à ces évolutions, qui peut prendre du temps et demande donc un apprentissage autodidacte, personnel, parfois en lien avec d'autres collègues plus compétents, voir avec les personnes accompagnées comme le raconte Sylvie :

*« Ça nécessite aussi d'être très à l'aise avec l'outil informatique donc faut soi-même être familiarisé donc bon on l'est quand même mais pas toujours suffisamment surtout quand il y a des difficultés de connexions comme aujourd'hui... »*

---

<sup>4</sup> <https://www.caf.fr/allocataires/caf-du-rhone/actualites/annee/2022/declaration-trimestrielle-de-ressources-rsa-100-de-materialisee>



*Est-ce que tu as l'impression qu'il y a des démarches que tu faisais avant et que tu n'arrives plus à faire ?*

*Oui surtout avec la CAF je trouve. Je trouve qu'on faisait plus facilement avant, ou peut-être que je n'ai pas pris le temps de bien me familiariser. Voilà, donc j'ai tendance quelque fois à renvoyer vers les partenaires ou vers les services habilités mais heu..., et puis bon, les personnes sont démunies, les personnes âgées surtout, les personnes qui maîtrisent pas bien le français, quoi que quelque fois je suis étonnée quand même par leur maîtrise, pour certains par contre qui quelquefois, nous apprennent aussi des choses [...] »*

La dématérialisation entraîne ici le recul des capacités de l'intervenant social dans son accompagnement, obligé de réorienter davantage vers d'autres structures puisqu'en difficulté dans certaines démarches. Une autre collègue nous faisait part de l'ampleur du travail en amont des rendez-vous qu'elle s'imposait afin de préremplir certains dossiers pour s'assurer d'être capable de réaliser la démarche dématérialisée une fois la personne présente et s'éviter des moments assez déstabilisants où l'on n'arrive pas à faire avancer les dossiers des personnes faute d'un blocage avec l'outil informatique, ou de problèmes techniques, comme en témoigne aussi l'extrait ci-dessus.

Plus difficile aussi dans les démarches dématérialisées d'obtenir la confirmation que la démarche entreprise est bien effectuée jusqu'à son terme, que sa demande de logement est bel et bien enregistrée ou renouvelée, comme le montre le témoignage de cette personne reçue à la MDH : *« la demande de logement qui du coup n'a pas fonctionné sur internet donc j'ai du tout recommencer à 0 et j'ai perdu 1 an d'ancienneté donc voilà... en fait je l'ai renouvelée mais je pense qu'il y a eu un bug chez eux, malgré que je leur ai envoyé l'accusé de réception par mail prouvant que je l'ai bien faite dans les temps ils en ont pas tenu compte et du coup j'ai du tout recommencer à zéro, donc c'est super compliqué »*.

Pour la majorité des collègues, la dématérialisation entraîne donc de nouvelles difficultés dans leur travail, demande un temps important de familiarisation à des outils qui évoluent en permanence, creuse les inégalités d'accès aux droits et de ce fait, se trouve souvent dénoncée. Toutefois, ce n'est pas le cas pour l'ensemble des acteurs du logement. Certains s'accommodent très bien de la dématérialisation et la favorisent même. Les pratiques de nombreux bailleurs ont ainsi grandement changé ces dernières années, devenant de plus en plus numériques. Un phénomène exacerbé par la période de crise COVID, mais qui paraît se poursuivre aujourd'hui. Chez l'un, les prises de rendez-vous de visite d'appartement s'effectuent maintenant uniquement en ligne, chez d'autres les baux sont désormais envoyés par mail et signés électroniquement, même les états des lieux sont parfois réalisés sans les personnes qui réceptionnent le document obligatoire ensuite.

Une fois encore, la dématérialisation peut pour certains, faciliter ces démarches, permettre d'aller plus vite dans l'accès au logement sans attendre que la personne, le travailleur social si besoin et le gestionnaire côté bailleur soient tous disponibles sur un même créneau. Cela pose cependant quelques problèmes connexes que certains collègues ont déjà relevés. Fanny par exemple, nous fait le récit d'un accompagnement de personne accédant au logement. S'agissant d'une personne peu autonome dans ses démarches administratives et dans l'utilisation de l'ordinateur, c'est l'Alpil qui transmet au bailleur les pièces nécessaires à l'instruction du dossier pour la commission d'attribution. Cela se passe par mail et Fanny assure ainsi un travail de médiation, faisant l'intermédiaire entre le bailleur et la personne. La signature du bail se fait également par voie électronique. Fanny se sent alors responsable de recevoir la personne physiquement afin de lui détailler et expliquer le contenu de ce contrat, fonction qui relève normalement du bailleur. Le travailleur social devient alors l'unique interlocuteur physique des personnes et rien d'étonnant donc qu'une fois installé, le nouveau locataire interpelle Fanny, au lieu du bailleur, pour des problèmes techniques dans l'appartement concerné. On comprend par cette situation le transfert de responsabilité que l'on évoquait plus haut, ainsi que la désincarnation des démarches conséquentes de cette dématérialisation. Les personnes les moins autonomes ou les moins averties, peinent alors à se rapprocher d'une structure, d'une administration ou ici d'un bailleur pour les démarches ultérieures relevant du maintien des droits.

Le travail des accompagnants s'en trouve ainsi fortement modifié, obligés de faire avec les outils numériques qui prennent de fait une place prépondérante dans le quotidien des travailleurs sociaux comme on va s'attacher à le montrer dans les lignes qui suivent.

## B. Un travail de médiation : Quand le numérique devient l'objet de l'accompagnement<sup>5</sup>

La dématérialisation entraîne une pratique d'informatisation nécessaire chez les professionnels : le numérique devient une part entière du travail avec la personne qui peut, selon la situation, relever du « faire avec » mais aussi du « faire pour » voire parfois du « faire sans ».

Cette dématérialisation s'est couplée avec une démultiplication des démarches. Quand les personnes pouvaient par le passé entreprendre, suivre et comprendre les démarches, il leur est maintenant plus compliqué d'être actrices de celles-ci. Plusieurs professionnelles interrogées soulignent que la dématérialisation a eu pour conséquence l'arrêt de l'envoi de courriers papiers qui permettaient pourtant aux personnes de suivre leurs situations, d'être alertées ... Les ménages doivent désormais être proactifs dans le suivi de leurs dossiers. Pour les personnes les plus à l'aise avec l'informatique et qui vérifient régulièrement leur boîte mail, l'arrêt des courriers a eu des conséquences minimales. En revanche, pour ceux qui, moins à l'aise avec l'outil ou avec les exigences administratives, ne relèvent pas leurs mails fréquemment, ne consultent pas leurs comptes en ligne, l'information a plus de difficultés à être délivrée entraînant des pertes de droit.

Lors de nos échanges, Evelyne souligne la complexification des démarches : « *on a vu arriver la démultiplication des démarches à accomplir aussi pour conserver ses droits, les faire valoir, une espèce de complexification alors qu'on nous parle de simplification* ».

En effet, la dématérialisation a été promue comme une manière de rendre plus simples et plus rapides les démarches administratives. Force est de constater qu'il n'en est rien. La dématérialisation a pu servir de prétexte à une réduction des lieux d'accueil en charge de conseiller les personnes. Ces derniers sont devenus davantage des lieux d'orientation purement administrative limitée à une demande explicite. Les personnes sont sommées d'être expertes de leurs propres dossiers, de savoir exposer la problématique à laquelle elles font face, voire d'émettre des hypothèses sur d'éventuels points de blocage. En l'absence d'un accueil réalisé par des techniciens, les personnes se retrouvent à devoir comprendre seules derrière un écran, les attentes de l'administration ou l'origine du blocage administratif auquel elles sont confrontées.

Plus que l'origine du blocage, c'est aussi un travail de traduction qui doit être réalisé comme le souligne Fanny : il s'agit également de traduire aux personnes ce que « l'écran » indique et donc réaliser une médiation entre l'outil informatique et la personne. Cette fonction, qui était auparavant réalisée par les administrations directement, via notamment les guichets d'accueil, est bien souvent portée par le référent social qui doit non seulement accompagner les personnes dans la réalisation de ses démarches en lignes, comprendre quels sont les blocages informatiques, expliquer aux personnes le fonctionnement de l'outil mais aussi traduire et être en médiation entre la plateforme en ligne et la personne.

L'alourdissement de la charge de travail liée à cette absence d'accueil a été évoquée par les salariées interrogées. Elles indiquent qu'après avoir été de guichet en guichet afin de comprendre ce qui fait barrage dans leurs démarches administratives, les personnes se tournent vers leur référente Alpil qui doit trouver quel est le problème puis aider à sa résolution.

Évelyne illustre cette problématique avec une situation rencontrée récemment : « *Une dame que j'accompagne se rend compte que son APL est suspendue depuis plus d'un mois et qu'elle a déjà été suspendue 3 ou 4 fois sur l'année 2021. La dame est peu outillée, elle ne connaît pas ce langage. Elle conserve bien ses codes, ses mots de passe, mais elle n'arrive pas à s'en servir et du coup c'est au gré de celui qu'elle croise et qui pourra l'aider dans son dossier... Vu qu'elle constate un problème qui touche au montant de son loyer, elle va voir son bailleur qui l'informe qu'il n'a pas reçu les aides au logement, et qui l'oriente vers une assistante sociale. Elle se rend à la Maison de la Métropole, qui lui dit que s'agissant d'un problème lié à la CAF, il faut aller voir la CAF. Elle va voir la CAF et ne passe pas le barrage de l'accueil, elle s'exprime comme elle peut, mais parvient quand même à dire « j'ai pas d'APL »... Que donne la personne du guichet CAF? un dossier de demande d'APL, pas plus pas moins ! Bah qu'est-ce qu'elle peut faire? Elle sait qu'il y a l'Alpil, son dernier recours est de s'adresser à l'Alpil. On regarde alors son compte CAF pour tenter de comprendre les raisons du blocage des droits.*

---

<sup>5</sup> François Sorin, 2020. Les pratiques numériques des travailleurs sociaux: entre «savoir-faire» et «devoir-faire», Vie Sociale, n°28, p.37

*Après un examen minutieux des informations retenues par la CAF, on se rend compte que la situation des deux fils majeurs vivant au domicile et percevant l'AAH n'est pas enregistrée de la même manière. L'un est noté bénéficiaire de l'AAH, il n'a donc pas à fournir ses revenus trimestriels. L'autre est noté « sans emploi », ce qui fait qu'il doit compléter sa déclaration trimestrielle de ressources pour la poursuite des droits APL. Nous avons donc modifié la situation des enfants, complété la déclaration trimestrielle et les droits APL ont été régularisés ».*

Cette situation met en évidence qu'au-delà du maintien d'une fonction d'accueil physique, les administrations doivent aussi veiller à améliorer la technicité de leurs agents d'accueil. Ce n'est pas seulement la fonction d'accueil qui a été délaissée, mais ses missions qui ne sont plus calibrées pour repérer une problématique pour conseiller et orienter à bon escient.

Cette situation illustre aussi l'obligatoire diversification des démarches conduites par les salariés de l'Alpil, qui ne se cantonnent plus seulement à la réalisation de démarches liées au logement, mais tendent par défaut, à aller vers des démarches bien plus larges : la CAF, mais aussi les impôts, ou encore la CPAM... Puisque les personnes n'arrivent plus à trouver d'interlocuteurs dans les administrations concernées, les professionnels des associations d'insertion par le logement se retrouvent à explorer et conduire à des démarches dans des domaines toujours plus larges.

La médiation réalisée par les professionnels s'opère entre les ménages et les administrations, mais également entre les personnes et l'outil informatique. Cette médiation est même visible matériellement lors des rendez-vous. L'écran occupe une place centrale dans les lieux de rendez-vous : qu'il s'agisse de nos fichiers de suivis internes, des consultations afin d'obtenir des informations nécessaires à la réalisation des démarches, de l'assistance information face aux comptes bloqués (ou mots de passes oubliés...). L'écran occupe une place centrale dans les interactions entre le professionnel et les personnes reçues.

## **C. Vers une dépendance accrue aux travailleurs sociaux**

La plupart des salariés de l'Alpil reconnaissent que la dématérialisation peut permettre de gagner en temps et en autonomie pour des personnes à l'aise avec l'outil informatique, les démarches administratives et pour des situations les plus « classiques ».

En revanche, lorsque les personnes rencontrent des difficultés qui peuvent leur être propres (mauvaise maîtrise de la langue ou de l'écrit, peu de compétences informatiques, etc.) ou liées à la gestion de leur dossier (erreur dans les déclarations de ressources CAF, non prise en compte de réalisation de démarches en ligne telles qu'un renouvellement de demande de logement social, etc...) le soutien d'un travailleur social ou d'une personne référente devient quasi obligatoire.

Ce rôle de médiation rempli par les intervenants sociaux, repose sur des compétences et une technicité souvent acquise ou parfaite par l'expérience et par l'entretien d'un réseau de partenariat avec les différents acteurs. Là où les publics n'ont plus accès, les professionnels conservent des moyens de contacts directs (mails, téléphone) avec des interlocuteurs au sein des dispositifs ou des administrations. Cela leur confère une capacité d'action dont les ménages ne peuvent plus disposer en direct.

De fait, les plus impactés par la dématérialisation dans leur accès aux droits, sont les personnes qui étaient déjà en difficultés ou isolées et dont la situation était déjà fragile.

Avec la fermeture ou les modes de fonctionnement dégradés des guichets d'accueil administratifs, l'alternative est de mobiliser des intervenants sociaux afin de tenter d'obtenir l'information ou le soutien nécessaire pour les personnes qui restent mobilisées dans la réalisation de leurs démarches.

Du côté de l'Alpil, les professionnels construisent et adaptent des méthodes de travail pour faire face à ces besoins nouveaux dans l'accompagnement des ménages. La règle est que les mots de passe et identifiants personnels sont confidentiels et doivent être conservés par les ménages.

Face à des ménages en grandes difficultés et notamment, très éloignés du fonctionnement et du vocabulaire du numérique, la pratique peut recouvrir des réalités multiples.

Ainsi, des collègues ont pris le parti de conserver avec l'accord des personnes, leurs codes d'identifications permettant l'accès à des espaces en ligne, pour quelques ménages en difficultés particulières. Cela permet plus de stabilité et de réactivité dans les démarches à conduire, sans avoir à rechercher, voire

constamment reconstituer les codes d'accès. Bien souvent, cette pratique s'est mise en place à la demande du ménage après avoir expérimenté des codes égarés, modifiés, ... empêchant l'accès aux dossiers des personnes avec pour conséquence de devoir recommencer certaines démarches...

D'autres professionnelles ont pris le parti de ne jamais conserver ces informations personnelles, mais elles font part des difficultés des personnes à conserver leurs identifiants, aggravées par la démultiplication des plateformes en ligne. Sylvie, en parle très bien: « *Il m'est arrivé par le passé de conserver des codes d'accès, d'ailleurs c'est les ménages qui le demandent mais maintenant je les garde plus. Donc je les redemande au fur et à mesure des besoins. Du coup ça pose le problème que les personnes peuvent l'avoir perdu. Les gens viennent avec des petits bouts de papiers, c'est écrit dans tous les sens « ça doit être celui-là, non ça peut être celui-là, ah non ça a peut-être changé... les gens font ce qu'ils peuvent... Avec France Connect, c'est pensé pour simplifier, mais ça reste très compliqué...»*

Dans les différentes situations, et pour les personnes en difficultés une certaine dépendance se met en place vis-à-vis du travailleur social, et la dépendance est d'autant plus importante que les fragilités sont fortes. Pour les personnes isolées, c'est à dire n'ayant pas de proche en capacité de les soutenir dans les démarches, et qui de plus cumulent des difficultés liées à la langue et/ou à la non maîtrise de l'informatique, l'accompagnement social est crucial afin d'éviter une perte de droits.

Plusieurs salariés ont fait part de la place importante que prennent ses démarches dématérialisées sur leur temps de travail, raccourcissant le temps essentiel au travail de fond qui touche directement aux questions liées au logement. Pour certaines personnes particulièrement loin du numérique, des professionnelles ont été amenées à utiliser leur adresse mail professionnelle devenant, encore davantage, un intermédiaire obligatoire.

Les travailleurs sociaux ne peuvent pas être présents en permanence, et les personnes dépendent de leur disponibilité afin de réaliser des démarches qui sont essentielles et pour lesquelles ils ne parviennent pas, ou plus, à trouver un autre interlocuteur.

## CONCLUSION

Si la dématérialisation a été promue comme une manière de simplifier les démarches au quotidien, force est de constater que les ménages les plus précaires sont d'autant plus fragilisés par son développement à marche forcée.

Toutes les personnes ne sont pas équipées pour s'aligner à « la politique du tout numérique », et même les ménages les plus équipés et les plus aguerris font valoir des difficultés dans la compréhension des démarches à réaliser. Des questionnements apparaissent, et les difficultés de plus en plus prégnantes pour accéder aux guichets, y compris les guichets de service public, fragilisent les personnes et les enjoignent à mobiliser des tiers (entourage, travailleurs sociaux...).

L'obligation de passer par des démarches dématérialisée pour accéder à ses droits entraîne de fait, des inégalités entre les ayant droit : ceux qui sont équipés, ceux qui ne le sont pas, ceux qui savent utiliser l'outil et ceux qui ne savent pas, ceux qui maîtrisent le langage administratif, etc...

Les travailleurs sociaux, pas toujours plus experts que les personnes accompagnées elles-mêmes concernant l'outil numérique faute de formation, ont dû s'adapter à des demandes et besoins nouveaux et se retrouvent à pallier le manque d'interlocuteurs au sein des administrations et des services. L'éloignement des services publics crée une absence de professionnels compétents en capacité de repérer les situations complexes et rendre effectifs les droits des personnes. Ainsi, le non-recours se retrouve amplifié, et il est à craindre que faute d'accompagnement du développement de la dématérialisation, paradoxalement par la mise en place de solutions alternatives au numérique, les situations de décrochage, notamment chez les plus précaires, ne cessent de croître.

Les professionnels et les personnes s'accordent sur le bien-fondé de la relation humaine, irremplaçable pour soutenir et mobiliser dans les démarches et pour adapter la réponse aux besoins particuliers.

# Les Actions de l'Alpil

## Fiches Thématiques

La Maison de l'Habitat .....	22
L'accompagnement des ménages en logement temporaire .....	23
Dispositif APPEL de prévention des expulsions locatives .....	24
Mission de lutte contre le sans abrisme.....	25
Mission Sans Abrisme .....	26
Les projets Logement d'abord.....	27
Les projets Logement d'abord .....	28
Prise en charge des situations d'incurie et d'accumulation compulsive dans l'habitat.....	29
Dispositif métropolitain de lutte contre l'habitat indigne et indécent .....	30
Programme d'intérêt général Habitat indigne et dégradé à Lyon .....	31
Copropriété Saint-André.....	32
Accompagnement au recours en droit : le Droit au Logement Opposable .....	33
Fonction accès aux droits - Renforcement des moyens en droit.....	34
Travail au sein des réseaux et contribution aux instances .....	35

# LA MAISON DE L'HABITAT

Accueil des personnes en difficultés de logement ou d'hébergement

Lieu ressource pour les intervenants sociaux



Contact  
[alpil@habiter.org](mailto:alpil@habiter.org)

## Financement

Métropole de Lyon, Ville de Lyon, CAF du Rhône, Fondation Abbé Pierre

## Partenariat

Acteurs de l'action sociale, de l'habitat et du logement ou de l'hébergement, du droit et de la justice, acteurs associatifs, élus et services

## L'action en chiffre

**2 846 ménages reçus** dont **1 767 nouveaux contacts**.

Plus de **150 sollicitations d'intervenants sociaux**

**Une réponse** au problème exposé pour **35% des ménages** ; **10%** de **relogements ou maintiens**

**55%** de ménages avec enfants ; **38%** d'isolés

**47%** de locataires dont **43%** du parc social ; **39%** de ménages sans abri

**49%** percevaient des revenus de transfert ; **40%** des revenus d'activité

**60%** des problématiques relevant d'un accès au logement

**19%** relevant d'un accès à l'hébergement

## Les principes et actions conduites

Lieu d'accueil ouvert à tous, la MDH a poursuivi son travail d'accueil, d'information et orientation (AIO) sur l'ensemble des problématiques liées à l'habitat.

Vigilance sur les situations les plus fragiles, veille sur les risques de pratiques discriminantes.

Saisine des dispositifs de droit commun et portage des situations dans le cadre des dispositifs partenariaux.

Lieu ressource pour les acteurs du logement et de l'action sociale.

Fonction observatoire et expertise sur les problématiques de mal logement, en appui aux collectivités dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques du logement ou de l'hébergement.

## Perspectives et enjeux

Positionnement comme lieu d'accueil de niveau 3 dans le cadre du PPGID de la Métropole. L'animation des lieux d'accueil SAID demeure un enjeu identifié pour l'année 2022.

Label Point d'accès au droit accordé par le CDAD du Rhône.

## Le travail d'accompagnement

**825** ménages ont bénéficié d'un suivi régulier.

**485** ménages en file active, labellisés ACIA, ACIA MVS, ILHA ou SYPLO. **56** relogements repérés

**87** mesures ASLL conduites dont 61 initiées en 2020. **2** mesures FNAVDL en cours.

**73** accompagnements en IML sur le parc Entre2Toits avec 15 sorties dans l'année.

## Un travail en réseau qui s'appuie sur les dispositifs opérationnels et sur le droit

Participation aux groupes de travail des ILHA sur les arrondissements de Lyon et participation aux travaux en vue de l'évolution du règlement intérieur. Le marché des ILHA a cessé à la fin de l'année 2021 et un nouvel opérateur est attendu.

Soutien dans l'accès aux droits, accompagnement aux recours amiables ou contentieux en lien avec les acteurs du droit

## Un atelier hors les murs en partenariat avec le CCAS de Rillieux

**10 sessions** co-animées avec la référente logement du CCAS à destination des habitants de Rillieux-La-Pape:

- 5 ateliers « recherche » : présentation du contexte territorial et des modalités d'accès au logement social, des dispositifs de priorisation et des démarches à réaliser en fonction de chaque situation.

- 5 ateliers « accès » : étapes et démarches à réaliser lors de la proposition de logement, présentation des frais afférents à l'accès au logement et des aides financières, sensibilisation aux éco-gestes.

# L'ACCOMPAGNEMENT DES MENAGES EN LOGEMENT TEMPORAIRE



Contact  
[alpil@habiter.org](mailto:alpil@habiter.org)

## Financement

Etat DDCS, Métropole de Lyon,  
Fondation de France

## Partenariat

Acteurs de l'action sociale, de  
l'habitat et du logement ou de  
l'hébergement, du droit et de la  
justice, associations

## L'action en chiffre

**241** ménages accompagnés en logement temporaires gérés par E2T ou France Horizon.

**7** ménages accompagnés dans le cadre du logement d'abord sur des parcs mis à disposition par des collectivités et gérés par l'Alpil

**15** entrées sur le parc et **10** mutations

**26** sorties dont **19** relogements dans le parc social

En décembre 2021 :

**>58** accompagnements en IML

**>83** accompagnements en ALT (dont 7 accompagnement FNAVDL, 0 remise à la rue)

**>26** ménage en baux glissants

**>48** ménages dans d'autres dispositifs : sous location en diffus, résidence sociale ou maison relai

## Les principes et actions conduites

Un soutien à l'installation dans le logement et sur le quartier, l'accès aux droits, la prise en charge des problématiques susceptibles de faire obstacle au relogement, la coordination avec l'association bailleur pendant la période de logement temporaire.

L'inscription dans les dispositifs et l'accompagnement vers le relogement définitif.

Financements de la DDETS en 2021, pour l'accompagnement des ménages en ALT et financement d'une étude (en cours de rédaction).

## Mise en oeuvre de la location choisie

S'appuie sur les offres de logement mises à disposition par les bailleurs dans le cadre de l'Accord Collectif animé par la MVS (547 relogements en 2021).

Un outil de diffusion des offres mises à disposition, financé par la Fondation de France : **Projet récompensé Lauriers 2019.**

Un atelier collectif suspendu mais délivrance individualisée de l'information nécessaire à la compréhension du dispositif et préparation des ménages à se positionner sur une offre en adéquation avec leur situation et leurs souhaits

Une posture de conseil, de soutien à la décision et un accompagnement au moment de l'accès.

## Un travail en réseau qui s'appuie sur les dispositifs opérationnels

Accord Collectif Intercommunal des Attributions au sein de la MVS : portage de 69 situations dont 31 nouvelles entrées en 2021

25 ménages relogés dont 17 ménages en logement temporaire et 1 ménage en résidence sociale ADOMA ; 7 ménages en évitement de l'hébergement. 16 ménages relogés en 6 mois ou moins.

Commission Insertion de la Maison de la Veille sociale en alternance avec le CLLAJ et E2T

Commission baux glissants bloqués

Saisine de l'ensemble des dispositifs de soutien à l'accès au logement : FSL accès, ...

## Perspectives et enjeux

Poursuite de la dynamique de la location choisie et du travail partenarial pour la prise en compte des besoins particuliers, en conformité avec les principes du logement d'abord.

Mise en oeuvre de notre projet retenu dans le cadre de l'appel à projet FNAVDL « 0 remises à la rue » : 7 ménages relogés fin 2021 et 8 ménages toujours accompagnés vers le relogement en 2022.

# MISSION DE LUTTE CONTRE LE SANS ABRISME

Veille sociale auprès des publics en habitats précaire, squats, bidonvilles et en situation de sans abris sur la Métropole de Lyon



Contact  
[sansabrisme@habiter.org](mailto:sansabrisme@habiter.org)

## Financement

Fondation Abbé Pierre, Ville de Villeurbanne, Métropole

## Partenaires

MVS, CCAS, avocats, collectifs de soutien aux personnes sans-abris, DRJSCS, associations d'accès aux droits fondamentaux et à l'emploi, PASS SJSJ, DIHAL

## L'action en chiffre

47 permanences, 92 sorties sur site, 53 adresses visités dont 41 à Villeurbanne

151 nouveaux contacts, 240 ménages reçus (permanences fixes et mobiles) dont 99 à Villeurbanne)

117 accès à une solution de logement ou d'hébergement: 33 % des situations

## Les principales actions conduites en 2021

Permanences dédiées fixes et mobiles et visites systématiques des sites d'habitat précaire

Veille sociale spécifique sur le territoire de la ville de Villeurbanne en partenariat avec l'équipe dédiée du CCAS

Accompagnement de ces publics vers les dispositifs de droit commun et notamment vers les services sociaux de secteur en partenariat avec la maraude mixte Métropole

Accompagnement dans les démarches d'accès au logement et/ou à l'hébergement

Action de médiation et d'information auprès des initiatives citoyennes liées au sans-abrisme (collectifs) (partenariat Fondation Abbé Pierre)

Soutien en droit auprès des habitants de terrain dans le cadre des procédures d'expulsion (partenariat Fondation Abbé Pierre)

## Le travail conduit auprès des personne

Une information généraliste sur les circuits d'accès et le droit au logement et à l'hébergement

58 diagnostics MVS ont été réalisés lors des permanences d'accès au droit fixe et mobile

Un travail d'information et d'accompagnement spécifique articulant droit au logement et droit des étrangers à destination des publics extracommunautaires implantés à Vaulx-en-Velin et Vénissieux

Médiation et liens avec les partenaires de droit commun sur les problématiques connexes au logement (MDM, CAF, etc.)

## Perspectives et enjeux

Développement d'une action de médiation technique avec les acteurs publics pour l'amélioration des conditions de vie des personnes dans une optique de réduction des risques

Détection des problématiques émergentes



# MISSION SANS ABRISME

Coordination du Plan de Résorption des bidonvilles dans le Rhône | Diagnostics sociaux sur sites en situation de sans abris



Contact  
[sansabrisme@habiter.org](mailto:sansabrisme@habiter.org)

## Financement

DDETS (DIHAL)

## Partenariat

MVS, CCAS, avocats, collectifs de soutien aux personnes sans-abris, DRJSCS, associations d'accès aux droits fondamentaux et à l'emploi, PASS SJSJL, DIHALL

## Le plan de résorption des bidonvilles

La Dihal a lancé en 2019 un Plan de Résorption des bidonvilles afin de mettre en place des stratégies cohérentes sur les territoires et accompagner le développement de projets relatifs à cette ambition.

La DDETS du Rhône a fait le choix de financer l'équivalent de 3 ETP :

Un poste de coordination du Plan de Résorption des bidonvilles, porté par l'Alpil

Un médiateur scolaire porté par l'association CLASSES

Une médiatrice emploi, porté par l'association ALYNEA

## Les principales actions conduites en 2021

Animation du réseau « Habitat Précaire » afin de coordonner les actions des intervenants associatifs et institutionnels sur les terrains

Animation de réunions et partages d'informations entre les médiateurs scolaires et emploi autour des situations individuelles

Réunions de coordination opérationnelles avec la DDETS

Information, interpellation et soutien aux communes concernées par l'implantation de sites d'habitat précaire (en 2021 rencontre avec les communes de Vaulx-en-Velin, Vénissieux, Feyzin, Lyon)

Formalisation d'une convention de partenariat entre Médecins du Monde, la PASS mobile de l'hôpital St Luc St Joseph et l'ALPIL

## Les missions de diagnostics sur site

En 2021 l'ALPIL a été missionnée afin d'effectuer les diagnostics sociaux de 3 grands sites d'habitat précaires en agglomération lyonnaise, avec l'association Le Mas.

> Une action de diagnostics « en continu » plutôt qu'un recensement à l'instant T a pu être organisée sur le site du Transbordeur via la mise en place d'une permanence hebdomadaire sur site avec les partenaires.

> Réalisation de **71** diagnostics individualisés assortis de préconisations spécifique sur l'accès à l'hébergement.

> Réunions de coordination avec la MVS pour travailler aux orientations vers le parc d'hébergement.

## Perspectives et enjeux

Accompagner le développement des actions conduites en direction des publics en squats et bidonvilles dans le cadre du Plan de Résorption

Inclure l'action d'accès aux droits dans le plan

Développer un axe autour de la réduction des risques en site occupé (une fonction technique)

# LES PROJETS 'LOGEMENT D'ABORD'

Le relogement de familles  
sans abri en capacité  
d'accès à l'emploi



Contact  
[sansabrisme@habiter.org](mailto:sansabrisme@habiter.org)

## Financement

Métropole de Lyon, Etat, Caisse  
d'Allocations Familiales

## Partenariat

Métropole, DDETS, CCAS, MDM, Caisse  
d'Allocations Familiales

## Pour une approche globale du traitement du sans-abrisme axée sur le relogement des familles sans abris pouvant accéder à l'emploi

### Le projet

Accompagner les ménages sans-abri dans l'accès à un logement gratuit (au démarrage), dans l'accès à l'emploi et dans l'ensemble des démarches d'accès aux droits leur permettant de devenir autonomes et d'accéder à un logement de droit commun.

### Les actions mises en oeuvre en 2021

Actions en vue de la captation de logements à faible niveau de quittance: patrimoine privé des collectivités, paroisses, etc... : courriers et rencontres des acteurs.

Accompagnement des familles dans leur accès au logement, à l'emploi et dans l'ensemble des démarches d'accès aux droits en lien avec les partenaires de l'action sociale.

Consolidation du partenariat de gestion locative adaptée avec les Compagnons Bâisseurs Rhône-Alpes.

Evaluation financière du projet

Travail juridique sur les formes de conventionnement avec les propriétaires pour assurer un cadre plus sécurisant pour l'Alpil et in fine les sous-locataires

## Données chiffrées

7 logements captés en 2021

9 ménages accompagnés en 2021 (soit 35 personnes) dont 2 ménages ayant intégré le dispositif en 2021

## Les perspectives et enjeux

Augmenter le nombre de logements captés: perspective de captation de 7 logements supplémentaires courant 2022 (patrimoine Sytral / Métropole de Lyon)

Développer le partenariat autour des accompagnements : les difficultés identifiées dans le travail d'accompagnement nous conduisent à mieux investir la question de l'accès à l'emploi (partenariat avec FNDSA via les programmes Convergence et Premières Heures). Il en est de même pour les questions d'accès aux droits santé (travail de rapprochement de la CPAM).

L'évaluation financière du projet sera poursuivie afin de consolider l'analyse et de construire un véritable modèle financier permettant de viabiliser le projet dans la durée.

# LES PROJETS 'LOGEMENT D'ABORD'

Action de prévention  
des expulsions  
sur le parc privé



Contact  
[dalila.boukacem@habiter.org](mailto:dalila.boukacem@habiter.org)

## Financement

Métropole de Lyon, Etat, Caisse  
d'Allocations Familiales

## Partenariat

Métropole, DDETS, CCAS, MDM,  
Caisse d'Allocations Familiales

**Pour une approche préventive, globale et  
décloisonnée en matière de prévention des  
expulsions locatives dans le parc privé**

## Le projet

Prévenir **40 situations** qui présentent un risque d'impayés, de procédure d'expulsion locative en raison d'un logement trop cher dans le parc privé ; situations pour lesquelles les dispositifs de droit commun n'offrent pas ou peu de réponses adaptées.

## Les actions mises en oeuvre en 2021

**Repérage de ménages, élaboration et suivi d'un plan d'action** et accompagnement pour un maintien dans le logement (**éventuellement étayé par une aide à la quittance ou un bail maintien**) en parallèle de démarches pour un relogement plus adapté. **Travail de médiation avec les propriétaires** dans la définition du plan d'action.

**Repérages de situations par d'autres acteurs que ceux du champ du logement** et intervenant auprès de personnes moins enclines à solliciter un soutien via le droit commun (ex. Espace Emploi, Convergences...)

**Travail d'articulation avec les dispositifs existants et spécifiques** en lien avec la crise sanitaire et en matière de prévention des impayés de loyers : Action Logement, Fonds impayés Métropole, CAF, FSL...

**A partir du taux d'effort et du reste à vivre dans une approche globale de la situation des personnes**, l'aide à la quittance est déterminée (en commission interne) dans son montant et sa durée dans une limite de 1500-2000 euros.

**Convention tri partite entre le ménage, le bailleur et l'Alpil** en sachant que si c'est bien le ménage qui est destinataire de l'aide à la quittance, cette dernière est versée au bailleur.

## Données chiffrées

**45 ménages accompagnés** en 2021 dont 26 nouveaux ménages.

Une majorité de **personnes isolées** (24/45) ou **familles monoparentales** (13/45)

**Des ressources faibles et précaires** : 1/3 des ménages perçoivent le RSA ou l'ASS, 1/3 des allocations chômage (moyenne de 1200 euros), 1/3 du salaire (qui oscille entre 900 et 1300 euros).

**Un taux d'effort (hors fluides) conséquent** : Près de la moitié des ménages ont un taux d'effort compris entre 40 et 50% ; 17/45 présentent un taux d'effort supérieur à 50%.

En 2021, **15 ménages ont bénéficié d'une aide à la quittance** et **14 ménages ont bénéficié d'un soutien financier** notamment mis en place dans un contexte de crise sanitaire (Fond Fondation Abbé Pierre, Fond ADEL...)

**La nécessité d'un relogement plus adapté** : La quasi majorité des ménages nécessite un relogement plus adapté à leurs ressources.

Parmi les 45 ménages en fil active en 2021, **près de la moitié a une demande de logement social de 2 ans ou plus**. 10 ont pu être relogés ; 14 ont fait l'objet d'une proposition de logement ou d'un positionnement mais pour lesquels la candidature n'a pas été retenue. 11 ménages ont fait l'objet d'une proposition mais ont refusé l'offre (non adapté en raison de problèmes de santé, proximité/garde alternée...)

## Perspectives et enjeux

Bilan qualitatif et quantitatif sur l'ensemble des ménages accompagnés depuis le début du projet.

Contribuer à l'évolution du droit commun notamment dans la redéfinition du règlement intérieur du FSL.

# DISPOSITIF APPEL DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES



**Contact**  
[dalila.boukacem@habiter.org](mailto:dalila.boukacem@habiter.org)  
[elodie.chapignac@habiter.org](mailto:elodie.chapignac@habiter.org)  
[coralie.roze@habiter.org](mailto:coralie.roze@habiter.org)

## Financement

Etat (DDETS) et Métropole de Lyon : animation et coordination  
CDAD du Rhône : rémunération des avocats

CAF du Rhône : mise à disposition des travailleurs sociaux et accès par une ligne directe au service prestations

## Partenariat

Barreau de Lyon, Barreau de Villefranche sur Saône, CAF du Rhône, Métropole de Lyon, AVDL, CLLAJ Lyon

## L'action en chiffres

**458 consultations**, au cours de **88 permanences**, dispensées dans les 3 tribunaux du département: TGI de Lyon, TI de Villeurbanne, TGI de Villefranche sur Saône.

**81,6%** de locataires dont **46%** dans le parc privé et **54%** dans le parc public

**65%** de situations d'impayés

**49%** de personnes isolées, **22%** de familles monoparentales ; **20%** de couples avec enfants

**28%** de salariés (en baisse) et **20%** de ressources principales constituées du RSA, **16%** de retraite

**71%** des ménages consultent en amont de l'assignation

## Principes d'actions et de fonctionnement

**Renforcer les passerelles entre les acteurs de la justice et de l'intervention sociale dans un objectif de prévention**

La Permanence APPEL est un outil de mobilisation dans une **approche décroisée et globale** associant les magistrats, les associations d'insertion par le logement et les services sociaux.

Un accueil **hebdomadaire** à Lyon et Villeurbanne, **mensuel** à Villefranche sur Saône, de toute personne menacée d'expulsion locative ou craignant de l'être du fait d'un impayé, d'un congé, d'un conflit locatif.

**Un accueil sans rendez-vous et gratuit**, assuré conjointement par un avocat, un travailleur social de la CAF du Rhône et de la Métropole de Lyon, un conseiller logement de l'Alpil, du CLLAJ Lyon ou de l'AVDL, permettant un croisement de regards et de compétences sur chaque situation.

## Un accompagnement socio-juridique des locataires du parc privé menacés d'expulsion qui consultent la permanence APPEL

L'ALPIL, L'AVDL et le CLLAJ Lyon ont été retenus dans le cadre d'un appel à projet FNAVDL afin de réaliser des accompagnements socio-juridique auprès de locataires du parc privé rencontrés au cours des permanences APPEL sur l'ensemble du Département du Rhône. L'Alpil coordonne le dispositif.

Ce dispositif d'accompagnement (40 mesures) a débuté en septembre 2021 pour une durée de 16 mois.

Il vise des locataires du parc privé qui consultent la permanence APPEL et présentent un cumul de difficultés avec un besoin d'accompagnement dans la mise en œuvre et l'articulation des démarches sociojuridiques. Aussi, ils visent tout particulièrement les personnes qui ne font pas l'objet d'un accompagnement par un travailleur social ou qui refusent de l'être.

## Evolutions et perspectives

En lien avec les tribunaux judiciaires de Lyon et Villeurbanne, organisation d'une rencontre avec les juges d'instances qui président les audiences en résiliation de bail afin de présenter le dispositif APPEL.

Renforcer l'information relative aux nouveaux dispositifs mis en place en matière de prévention des expulsions locatives, contribuer au Plan d'action de prévention des expulsions, à l'évolution des sous-commissions CCAPEX.

# PRISE EN CHARGE DES SITUATIONS D'INCURIE ET D'ACCUMULATION COMPULSIVE DANS L'HABITAT



Contact  
[incurie@habiter.org](mailto:incurie@habiter.org)

## Financement

Agence Régionale de Santé Rhône-Alpes Auvergne, Métropole de Lyon. Conseil Départemental du Rhône. Fondation Abbé Pierre délégation générale.

## Partenariat

ARS, MDMS, MDR, services municipaux, élus, organismes tutélaire, bailleurs, services hospitaliers, soignants libéraux, familles, entreprises spécialisées

## L'action en chiffres

**152 situations** prises en charge depuis 2012

En 2021, **40** situations accompagnées par l'équipe + **47** situations dans le cadre d'un appui méthodologique aux professionnels du secteur médico-social

## Les objectifs généraux

Prendre en charge les situations présentant un problème sanitaire aggravé du fait d'un encombrement excessif d'objets ou de déchets.

Favoriser le maintien à domicile durable dans des conditions sanitaires acceptables, ou aider au relogement adapté si nécessaire

Remettre en état le logement (aide au tri et au nettoyage) avec la participation des occupants

Mobiliser et coordonner le partenariat de droit commun dans le but de mettre en place les dispositifs d'accompagnement appropriés sur le long terme (soin, aides à la personne et à domicile, soutien budgétaire, mesure de protection...)

## Contours de la mission

Locataires du parc privé et du parc social, et propriétaires occupants

2/3 des interventions sur le territoire de la Métropole de Lyon (hors communes disposant d'un service d'hygiène) et 1/3 sur le territoire du département du Rhône

## Le travail conduit auprès des personnes

**27** maintiens effectifs du ménage dans son logement avec passage de relai

**15** expulsions évitées

**31** ménages ont bénéficié d'opérations de tri et de nettoyage réalisées par l'équipe correspondant à 210 visites au domicile

**12** opérations réalisées par une entreprise et coordonnées par l'équipe. **10** ménages ont bénéficié du fonds de la Fondation Abbé-Pierre

## La mobilisation du partenariat

La coordination du partenariat est un axe majeur :

- Réunion de synthèse systématique avec l'ensemble des acteurs au démarrage et à l'issue de chaque intervention
- Formation des acteurs et présentation de la démarche aux équipes de professionnels

## Perspectives et enjeux

Engagement d'une réflexion sur l'ajustement du financement de l'action et l'organisation de l'équipe

Demande institutionnelle d'augmenter le nombre de prises en charge pour répondre aux nombreuses sollicitations.

Fin du marché métropolitain en juin 2022

Renforcer le partenariat favorisant la prise en charge psychologique des ménages les plus fragiles.

# DISPOSITIF MÉTROPOLITAIN DE LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE ET INDÉCENT



Contact  
[moussii@habiter.org](mailto:moussii@habiter.org)

Dispositif animé en association  
avec le bureau d'étude Urbanis

## Financement

Marché à bons de commande sous pilotage de la Métropole de Lyon et co-animé par la DDT du Rhône.

## Partenariat

Les communes de la Métropole, La CAF du Rhône, la DDT, l'ARS, la Métropole.

## Une année 2021 marquée par une forte mobilisation du dispositif et la lutte contre les marchands de sommeil

Des situations réparties sur **34 communes de la Métropole**

**259 logements diffus suivis en 2021 dont 131 nouveaux dossiers** signalés par les partenaires institutionnels. Près du double des signalements par rapport à 2018 et 34% d'augmentation par rapport à 2020. **22 adresses immeubles** suivies (9 en liste active) représentant environ 160 logements.

82 logements en diffus, et 15 adresses immeubles ont été concernés par des **procédures administratives coercitives** (péril, insalubrité, plomb).

**271 ménages accompagnés dans le respect de leurs droits et dans leurs projets logement**: 75 ménages relogés - 14 ménages maintenus dans un logement réhabilité - 17 ménages hébergés temporairement

**Procès** en octobre d'un réseau de marchands de sommeil concernant 14 prévenus et plus de 190 victimes

Actions spécifiques sur des logements confisqués par la justice

## Contours de la mission

Interventions sur des logements diffus privés confrontés à des problématiques d'indignité ou de non décence.

Accompagnement d'immeubles (hors secteur Lyon et Villeurbanne).

## Les objectifs généraux

Assister les institutions partenaires dans leurs compétences propres en matière de lutte contre l'habitat indigne ou non décent.

Accompagner les ménages occupants dans l'accès à des conditions de logement digne et décent et dans le respect de leurs droits.

Appuyer les propriétaires dans la mise aux normes du logement et inciter à un projet de réhabilitation, intégrant la question de la performance énergétique et le maintien de la vocation sociale du bien.

Participer à la recomposition ou la création d'offre répondant à des besoins spécifiques.

## Le travail conduit auprès des personnes

Information en droit

Actions de médiation et d'interface

Accompagnement des actions en droit (démarches amiables, contentieux civil ou pénal) : droits liés au bail, droits liés à une procédure administrative, droit à un logement décent et respect des droits face à un propriétaire « marchand de sommeil ».

Accompagnement dans les démarches permettant l'accès à des conditions de logement dignes via un appui au relogement ou au maintien après remise aux normes.

## La mobilisation du partenariat

Interventions conduites au sein d'un large partenariat : partenaires œuvrant dans le champ de la lutte contre l'habitat indigne, partenaires sociaux, partenaires de l'offre de logement ou d'hébergement, partenaires techniques, partenaires du droit ...

Sensibilisation, formation des acteurs autour des questions d'habitat indigne ou non décent

Animation du partenariat et assistance à la maîtrise d'ouvrage autour des problématiques, enjeux et nouveaux leviers d'action en matière de lutte contre l'habitat indigne ou non décent.

## Perspectives et enjeux

Renforcement des outils de repérage et de lutte contre les marchands de sommeil

Anticipation des évolutions législatives, notamment relatives au décret décence

Anticipation de la fin du marché

# PROGRAMME D'INTÉRÊT GÉNÉRAL HABITAT INDIGNE ET DÉGRADÉ À LYON



Contact  
[pig\\_hid\\_lyon@habiter.org](mailto:pig_hid_lyon@habiter.org)

Dispositif animé en association  
avec le bureau d'étude Urbanis

## Financement

Marché à bons de commande sous  
pilote de la Métropole de Lyon

## Partenariat

Métropole, Ville de Lyon,  
ARS, DDT, ANAH

## L'action en chiffres

**28 immeubles suivis en liste active** dont 12 immeubles (Lyon 3<sup>ème</sup> et Lyon 7<sup>ème</sup>) concernés par une DUP ORI (Opération de Restauration Immobilière) et 2 immeubles concernés par une DUP Expropriation

### 24 immeubles en veille active

En 2021, l'équipe d'animation a **rencontré, informé** et **conseillé 72 ménages** locataires, propriétaires occupants ou occupants sans droits ni titre de ces adresses en liste active et en veille active. Parmi eux, **60 ménages ont été accompagnés** dans leurs démarches de relogement, de maintien, ou de défense de leurs droits. **23 ménages ont été relogés** de manière pérenne, et 10 bénéficient d'un hébergement temporaire (dont 7 nouveaux en 2021).

## Le travail conduit auprès des personnes

Suivre l'évolution de l'occupation sociale des immeubles et repérer les situations de mal logement

Assurer une fonction de médiation et d'interface

Permettre l'accès des ménages à des conditions de vie digne

Favoriser le maintien des propriétaires occupants en difficultés

Veiller au respect des droits des occupants

Assurer une veille et des actions de lutte contre les « marchands de sommeil » en lien avec les partenaires

## Les objectifs généraux

Inciter à la réhabilitation d'immeubles indignes ou dégradés dans le but d'éradiquer l'habitat indigne

Accompagner les ménages occupants (propriétaires occupants ou locataires) en lien avec la stratégie conduite à l'échelle de l'adresse et dans le respect de leurs droits

Restaurer les structures de gestion des immeubles

Assurer une veille sur les adresses où des fragilités pourraient survenir.

**L'équipe Alpil intervient sur le volet social et participe en lien avec Urbanis à la définition de stratégies d'actions coordonnées.**

La stratégie d'intervention se définit au cas par cas et propose une action simultanée sur le plan technique, financier, juridique, immobilier et social.

## La mobilisation du partenariat

Interventions conduites au sein d'un large partenariat : partenaires œuvrant dans le champ de la lutte contre l'habitat indigne, partenaires sociaux, partenaires de l'offre de logement ou d'hébergement, partenaires techniques, partenaires du droit, ...

## Perspectives et enjeux

Intervention renforcée autour des immeubles concernés par une procédure d'expropriation (DUP ORI et DUP multi-site), dans une perspective de fin de la DUP en mars 2023 et de fin du marché à la fin de l'année 2022.

# COPROPRIÉTÉ SAINT-ANDRÉ

Repérage et accompagnement social de propriétaires en difficulté financière dans le cadre d'un Plan de Sauvegarde



Contact :  
[saintandre@habiter.org](mailto:saintandre@habiter.org)

Dispositif animé en association avec le bureau d'étude Urbanis

## Financement

Métropole (AMO pour la mise en oeuvre du Plan de sauvegarde de la copropriété Saint-André à Villeurbanne)

## Partenariat

Mission réalisée en cotraitance avec Urbanis, en partenariat avec la Métropole (DHL, MDM) et le GIE La Ville Autrement

## Cadre du projet et objectif de l'action

Depuis janvier 2019, intervention en cotraitance avec le cabinet d'étude Urbanis dans le cadre de l'appel à maîtrise d'ouvrage pour la mise en oeuvre du Plan de sauvegarde de la copropriété Saint-André.

Une copropriété de 644 logements, où résident en majorité des propriétaires occupants. Parmi eux (selon les plafonds d'éligibilité de l'ANAH), 45% de propriétaires occupants très modestes, et 32 % modestes.

L'Alpil, en lien avec Urbanis, assure **une mission de repérage et d'accompagnement social des propriétaires en difficulté financière**. L'objectif de l'intervention est de prévenir une déstabilisation financière ou une aggravation des impayés de charge de copropriété.

## L'action en chiffres

**En 2021, 36 ménages** ont été contactés (courrier, visite à domicile, contact téléphonique et mail).

Un lien a été établi avec **27** d'entre eux. **4** ménages accompagnés pour le suivi des aides financières, **3** dans le cadre d'un suivi social renforcé (mesure ASLL) et **20** avec qui nous gardons des liens ponctuels et une vigilance.

**27 personnes** sur 75 connues ont soldé leur dette dans l'année ou de façon durable.

## Le travail d'accompagnement

Les ménages qui présentent une dette de copropriété sont contactés d'abord par courrier, puis via une ou plusieurs visites à domicile.

Les actions menées avec ces ménages sont de différents ordres :

- > Explication et information sur le fonctionnement de la copropriété
- > Médiation avec le syndic de copropriété et l'huissier
- > Analyse budgétaire et plan d'apurement
- > Détection de droits sociaux non-ouverts
- > Mobilisation d'aides financières (FSL etc)
- > Mise ou remise en lien avec les services sociaux de secteur
- > Elaboration d'une stratégie de relogement ...

## Une démarche d'aller-vers un public souvent en non demande et en non recours.

71% des ménages sollicités acceptent la rencontre, mais le lien est difficile à maintenir après ce premier contact.

- > Des personnes peu disponibles, qui cumulent plusieurs emplois et débordées par des problèmes multiples (ex : surreprésentation d'autoentrepreneurs)

En 2021, seulement deux nouvelles situations ont été identifiées.

## Perspectives et enjeux

Proposer au syndic de copropriétés, un circuit d'informations plus favorable aux ménages, en phase de contentieux

Participer à la construction du projet de portage immobilier en faveur des ménages les plus en difficultés, en partenariat avec Urbanis, le GIE « La ville autrement » et la Métropole



# ACCOMPAGNEMENT AU RECOURS EN DROIT : LE DROIT AU LOGEMENT OPPOSABLE



Contact  
[juliette.lahemade@habiter.org](mailto:juliette.lahemade@habiter.org)  
[coline.goossens@habiter.org](mailto:coline.goossens@habiter.org)

## Financement

Fondation Abbé Pierre  
Action de la Maison de l'Habitat

## Partenariat

Acteurs de l'action sociale, de l'habitat et du logement ou de l'hébergement, du droit et de la justice, acteurs associatifs, services de l'Etat et des collectivités

## Accompagnement des recours DALO

**212 ménages accompagnés dans la formation d'un recours devant la commission de médiation**

139 recours DALO logement

73 recours DALO hébergement

## Principes et objectifs

L'accompagnement dans l'accès au droit se conduit avec le soutien de la Fondation Abbé Pierre et de la Métropole dans un objectif de lutte contre le non recours.

Il s'agit d'informer sur le droit et ses modalités de mise en œuvre, d'aider au choix d'une stratégie pertinente, de soutenir concrètement les personnes dans la formation de leur recours et de rester disponible et en veille, tout au long de la procédure amiable ou contentieuse, jusqu'au relogement.

Nous restons également disponibles aux demandes du secrétariat de la COMED pour éclairer et actualiser la situation ou aider à la transmission des pièces complémentaires demandées.

L'expertise de l'Alpil est aussi une ressource pour les partenaires qui accompagnent des recours ou orientent les personnes pour la formation de leur recours amiable ou contentieux.

L'Alpil met à disposition de la commission de médiation DALO l'une de ses chargées de mission qui en est membre (*Collège 4 – représentants des associations de locataires et des associations agréées dont l'un des objets est l'insertion et le logement des personnes défavorisées œuvrant dans le département*).

En 2021, l'Alpil a intégré le conseil d'administration de l'association DALO.

## Enjeux et perspectives

En 2021, les retards de traitement des recours par la commission de médiation se sont multipliés et allongés, pour atteindre jusqu'à 10 mois de délai d'instruction en décembre (contre 3 mois prévus par la loi). En décembre 2021, de nombreux recours étaient toujours en attente d'examen par la commission. Le travail de lien avec les ménages s'en est trouvé fortement impacté.

En fin d'année 2021, la Préfecture a annoncé son intention de clore, sans qu'ils ne soient examinés par la commission de médiation environ 1000 recours, jugés trop anciens du fait du retard d'instruction accumulé. Suite à cette décision unilatérale de la Préfecture, nous avons engagé un travail en droit conséquent, en lien notamment avec les avocates partenaires et avec l'association DALO. Cette action de l'Alpil a été soutenue par les acteurs associatifs membres de la commission de médiation DALO.

En 2022, nous maintiendrons cette vigilance pour nous assurer qu'une application stricte des dispositions de la loi DALO du 5 mars 2007 est réalisée par le secrétariat et la commission de médiation DALO ; et ce pour l'ensemble des recours.

Face d'une part aux retards importants de traitement des recours, et d'autre part aux demandes de plus en plus fortes de justificatifs et d'informations complémentaires par le secrétariat de la commission de médiation, les sollicitations juridiques des partenaires locaux amenés à accompagner les requérants (Maisons de la Métropole, CCAS, associations, ...) se sont multipliées.

# FONCTION ACCÈS AUX DROITS RENFORCEMENT DES MOYENS EN DROIT



Contact  
coline.goossens@habiter.org  
sarah.heulin@habiter.org

**Financement**  
Fondation Abbé Pierre  
Structures en demande de  
formation ou d'intervention

## Renforcer les moyens en droit de l'équipe alpil et des acteurs locaux et nationaux

**Veille juridique** : Encadrement des loyers, réforme de l'aide juridictionnelle, prévention des expulsions sans relogement (...)

**Formations** : Prévention des expulsions et surendettement à destination des travailleurs sociaux intervenant à la permanence APPEL ; recours DALO (FAPIL)

**Temps d'échange juridiques** auprès de **121** travailleurs sociaux et agents (CCAS, Mairies, MDM, associations) : sur la base d'un support théorique juridique proposé par les juristes, les participantes peuvent apporter leurs situations de terrain pour des échanges socio-juridiques multipartenariaux. Création d'un catalogue pour 2022.

**Temps d'échanges juridiques** pour les agents et les travailleurs sociaux du CCAS de Villeurbanne (L'hébergement, un droit quelles actions)

**Réponses en droit à 130 sollicitations des salariées de l'Alpil** sur des situations individuelles (formation/information des nouveaux collègues et montée en compétence des collègues confirmés). Rapports locatifs, responsabilités locatives (incendies, dégâts des eaux), regroupement familial, recours DALO (...).

Recherche et rédaction juridique : **Contrats de sous-location pour la gestion locative adaptée** ; Analyse du décret de 2019 relatif à la préservation des locaux vacants par le biais du **contrat de résidence temporaire**

## Réseau jurislogement 2021

**Animation du Réseau** : groupes de travail, (DALO, hébergement, prévention des expulsions, logement social) réunions trimestrielles, liste de discussion "Le Logement droit de l'Homme"

Rédaction d'une **veille jurisprudentielle trimestrielle**

Participation au **Collectif "Droits des habitants de terrain et squats"** : Actualisation du recueil de jurisprudence : "Droits des habitants de terrains et squats" ; Actualisation d'outils juridiques ; Webinaire : "Défendre les droits des habitants de terrain et de squats"

Réponse aux sollicitations de particuliers et de professionnels

Mise à jour du site internet Jurislogement

Bilan d'activité 2021

## Outils

**Notes juridiques** : Accès au logement social des conjoints de personnes réfugiées ; Regroupement/Réunification familiale et logement ; Transfert de bail, incendie et droit au bail, FSL maintien et congé, procédures pénales et LHI).

**Courriers type** : congé délivré à une personne âgée, traitement des nuisibles.

# TRAVAIL AU SEIN DES RÉSEAUX

# CONTRIBUTION AUX INSTANCES



Contact  
[alpil@habiter.org](mailto:alpil@habiter.org)

## Contexte et enjeux

L'Alpil s'investit toujours fortement dans les réseaux à toutes les échelles territoriales. Ainsi, l'association suscite, contribue et porte une parole collective dans les différentes instances pour faire vivre et évoluer les dispositifs et le droit qui les encadrent au bénéfice des ménages en difficultés de logement.

Malgré le contexte sanitaire peu propice au regroupement et aux échanges, notre mobilisation n'a pas faibli en 2021.

## Objectifs

Inscrire l'expertise et l'expérience de l'association, acquise par ses pratiques de terrain, dans les travaux conduits par les réseaux associatifs ou les instances institutionnelles

Se ressourcer par les échanges sur les pratiques et les réflexions communes sur des thématiques nouvelles ou d'autres territoires.

## Les actions conduites en 2021

### Sur le Département du Rhône et la Métropole de Lyon

#### En tant qu'Alpil

- > Participation à la sous-CCAPEX Lyon 7/8
- > Membre du Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne (PDLHI)
- > Membre de l'Instance des opérateurs de la MVS et Participation aux groupes de travail de la MVS
- > Membre de la Commission de Médiation DALO
- > Membre du CDAD du Rhône

### En représentation du Collectif Logement Rhône au sein :

- > la CCAPEX (Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions) et ses groupes de travail
- > l'IPHS (Instance du Protocole de l'Habitat Spécifique),
- > la Conférence Intercommunale du Logement de la Métropole de Lyon
- > la Commission Locale d'Amélioration de l'Habitat de la Métropole
- > Dispositif « Santé Psychique et Logement » de la Métropole
- > Comité Technique du PLALHPD (participation aux travaux d'élaboration du Plan) et PDLHPD
- > Comité de suivi de la CIA et de l'ACIA Métropolitain
- > Comité Technique du FSL COVID sur la Métropole

### A l'échelon régional

#### Au sein de la Fapil Auvergne-Rhône-Alpes :

Membre du Conseil d'Administration et participation au DLA et aux travaux et menés par la fédération à l'échelon régional

### Au plan national

#### Au sein de la FAPIL :

- > Vice-Présidence et Implication dans les Groupes de travail sur l'accompagnement la sous location
- > Représentation FAPIL au sein du Haut Comité pour le Droit au Logement. Co-présidence du groupes de travail « Accès aux droits » et participation au groupe « offre »
- > Représentation FAPIL au sein du Comité d'orientation du SNE

#### Dans d'autres instances nationales

- > Participation aux travaux de la DIHAL
- > Avec les partenaires associatifs de la Fondation Abbé Pierre, implication dans le groupe de travail Accompagnement en droit lié à l'habitat (ADLH)
- > Animation du réseau Jurislogement
- > Participation aux travaux de Romeurope
- > Membre du conseil d'administration de l'association DALO



# L'ALPIL EN PRATIQUE

## Services et Modalités d'accueil du public

### L'accueil à la Maison de l'Habitat

La Maison de l'Habitat est un espace ouvert à toute personne en difficulté de logement, ainsi qu'aux professionnels du logement ou de l'action sociale :

- > Information, conseil et orientation
- > Aide à la réalisation des démarches
- > Liens avec les dispositifs de droit commun
- > Favoriser l'accès aux droits liés à l'habitat en visant au rapprochement des services de droit commun
- > Accompagnement socio- juridique
- > Travail en partenariat avec les acteurs de l'action sociale et du logement

Lieu d'accueil de niveau 3 dans le cadre du PPGID (Plan Partenarial de Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs de logement social).

### Première prise de contact

- Un lieu d'accueil ouvert au public  
**281 rue de Créqui 69007 LYON**  
Les mercredis et jeudis de 9h à 11h
- Un accueil téléphonique  
**04 37 70 67 47**  
Les mercredis et jeudis de 9h à 13h

### Les Permanences APPEL

Prévention des Expulsions Locatives  
*Sans rendez-vous*

**Tous les jeudis de 9h30 à 11h30**

**Tribunal d'instance de Villeurbanne**

*3 rue du Dr Fleury Papillon, 69100 Villeurbanne*

**Tous les vendredis de 9h30 à 11h30**

**Palais de Justice de Lyon**

*67 rue Servient, 69003 Lyon  
Ascenseur G/H niveau 2*

**Le 2ème mardi de chaque mois de 9h30 à 11h30**

**Tribunal d'instance de Villefranche sur Saône**

*350 Bd Gambetta, 69400 Villefranche sur Saône*

### L'accueil à Croix Paquet, 26 rue des capucins 69001 Lyon

Nous recevons **sur rendez-vous** les personnes déjà accompagnées par l'Alpil

Le secrétariat de l'Alpil **04 78 39 26 38** est ouvert :

- > le lundi de **14h à 17h**
- > le mardi, mercredi et jeudi de **9h à 12h | de 14h à 17h**
- > le vendredi de **9h à 12h**

Vous pouvez également nous contacter par mail : [alpil@habiter.org](mailto:alpil@habiter.org)





JE LUI AI MIS UN  
MASQUE ÇA LE  
REND TOUT DE SUITE  
PLUS HUMAIN !



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

Alpil  
12 place Croix Paquet  
69001 Lyon  
04 78 39 26 38  
alpil@habiter.org  
www.habiter.org