



**La MAISON de l'HABITAT**  
**BILAN D'ACTIVITÉ 2009**

**ALPIL**  
**12 Place Croix Paquet 69001 Lyon**  
**alpil@globenet.org**



# Sommaire

<b>LA MAISON DE L'HABITAT: une diversité de services pour une diversité de besoins .....</b>	<b>5</b>
<b>BILAN DE L'ACTIVITÉ D'ACCUEIL .....</b>	<b>7</b>
1.1. Évolution et ancienneté de suivi.....	7
1.2. Les différents services mobilisés.....	8
1.3. Qui oriente?.....	10
<b>2. Les résultats du travail engagé .....</b>	<b>11</b>
<b>3. Caractéristiques socio-économiques des ménages .....</b>	<b>14</b>
3.1. Secteur géographique d'origine .....	14
3.2. Composition familiale .....	15
3.3. Tranches âge .....	15
3.4. Nationalités .....	16
3.5. Ressources .....	16
<b>4. Problématiques rencontrées .....</b>	<b>18</b>
4.1. Statuts locatifs .....	18
4.2. Motifs de demande.....	19
4.3. Difficultés annexes .....	21
<b>L'ATELIER DALO .....</b>	<b>23</b>
<b>PROFIL COMPARÉ .....</b>	<b>33</b>



## LA MAISON DE L'HABITAT: UNE DIVERSITÉ DE SERVICES POUR RÉPONDRE À UNE DIVERSITÉ DE BESOINS

**La Maison de l'Habitat offre un accueil logement quotidien et ouvert à tous, avec ou sans prescription d'un référent social.**

Une diversité de services et de modalités d'interventions sont mises à disposition des ménages en difficultés de logement ou d'hébergement :

- **Un premier accueil** ouvert chaque matin du mardi ou vendredi, par téléphone sur une ligne affectée, ou en se présentant directement. Ce premier contact est destiné au décryptage de la situation pour apporter réponse, conseil, information pour les situations les plus simples, ou pour définir avec la personne le type d'orientation ou d'accompagnement susceptible de lui permettre de progresser dans la résolution de son problème.
- **Des rendez vous individuels**, en parallèle à l'accueil téléphonique, apportent une assistance technique et un soutien par un permanent logement ainsi que des outils d'aide à la recherche de logement.
- **Un accompagnement** à plus long terme peut être mis en œuvre pour les personnes les plus en difficultés. Il correspond à des rencontres ou interventions régulières, des visites à domicile, une action partenariale dans le cadre ou non de dispositifs....
- **Un Atelier «DALO »** est proposé en partenariat avec le CLLAJ le mardi matin sur rendez vous, aux personnes souhaitant saisir cette voie de recours. Il débute par une information collective sur les dispositions législatives et leur mise en œuvre locale ainsi qu'une aide individuelle à la saisie de la Commission de médiation
- **Le bureau de l'usager** met à disposition des ménages, du matériel (poste internet, téléphone,..) des imprimés divers, de la documentation ... et l'assistance d'un bénévole (qui peut lui même s'appuyer sur l'avis d'un professionnel)

La Maison de l'Habitat favorise et organise **des interventions collectives et/ou thématiques** (soutien à des groupes d'habitants ou à des professionnels)

L'action vise à apporter soutien, conseils, outils... aux ménages mal logés ou logés dans des conditions inadéquates à leur situation ; à des personnes ou familles sans logement (hébergement, logement de fortune, squat) ou en situation de perte de logement (expulsions, séparations familiales ou conjugales, sorties de solutions temporaires).

La Maison de l'Habitat est également reconnue comme **lieu ressource** pour les acteurs sociaux en demande d'informations ou de conseils sur des situations collectives ou individuelles qu'ils ont à connaître.

L'accueil et le suivi des personnes s'appuient sur une bonne connaissance et une participation permanente aux différentes instances existantes sur le Département ou l'agglomération. Ils s'appuient aussi sur les outils de réponse mis en place en interne ou en partenariat avec d'autres (logements temporaires ou hôtels familiaux gérés par l'ASLIM ou Nema Love, Maisons Relais (projets ASLIM ou Habitat et Humanisme), réseaux Foyers ou CHRS...), permanence APPEL, participation à la commission de régulation de la Maison de la Veille Sociale..



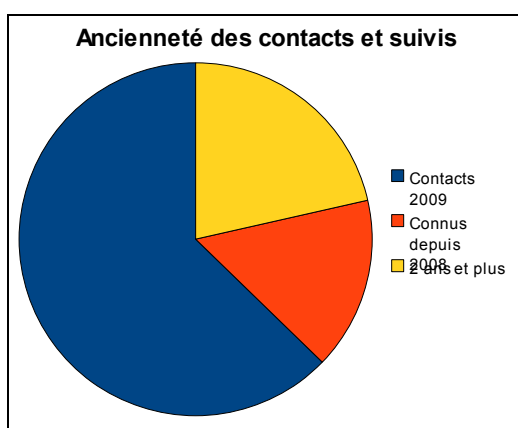
### 2694 ménages ont été accueillis et/ou suivis dans le cadre de la Maison de l'Habitat en 2009,

63% de nouveaux contacts dans l'année (1690 ménages)

16 % des personnes ont maintenu un travail engagé en 2008.

21% des ménages sont en lien depuis deux ans ou plus, ce sont, pour une bonne part, des ménages accompagnés dans le cadre de logements temporaires.

#### 1.1. Évolution et ancienneté de la demande



1690 premiers contacts en 2009: + 4 points

426 ménages connus depuis 2008:- 7 points

578 suivis de deux ans ou plus: + 3 points

Une augmentation à même hauteur de la proportion de nouveaux suivis et de suivis plus anciens; une évolution du travail qui pourrait paraître contradictoire mais qui caractérise la double fonction de l'accueil dans le cadre de la MDH :

- apporter une réponse ponctuelle ou court terme à des situations tout venant qui pourront se satisfaire de la réponse ou s'appuyer sur d'autres intervenants pour poursuivre leurs démarches.
- déboucher sur une réponse plus en profondeur et sur la durée pour des situations complexes vis à vis desquelles l'Alpil s'engage.

## 1.2. Les différents services mobilisés

### Le premier accueil:

Concernant les 1690 nouvelles demandes 2009 :

- 63,5% sont arrivés par l'accueil téléphonique: augmentation de 12,5 points par rapport à l'an, probablement liée au changement de locaux en cours d'année.
- 31% ménages se sont présentés directement à l'Alpil et ont été reçus en premier accueil
- 5,5% sont arrivés soit par le biais de dispositifs, soit du fait d'une reprise de contact suite à un suivi interrompu au cours des années antérieures.

Le premier accueil (physique ou téléphonique) ouvert quatre matinées par semaine est de plus en plus sollicité, avec **une moyenne de plus de 9 nouvelles demandes par jour**, (+1,2 par rapport à 2008)

Le premier accueil à plusieurs fonctions:

- une fonction de décryptage pour une orientation ou une réponse immédiate à des questions bien cernées
- il répond à des situations qui ne font pas l'objet d'un suivi mais qui reprennent contact ponctuellement, se re-mobilisent après une première réponse ou un accueil ponctuel...
- une fonction d'intermédiation avec le dispositif 115, pour une cinquantaine de ménages qui alternent entre la rue et des prises en charge ou qui ne parviennent pas par eux même à rentrer dans le dispositif.

**L'accueil téléphonique a également répondu à 169 appels émanant de partenaires ou d'intervenants sociaux**, chiffre stable par rapport à l'an dernier.

Ces demandes d'informations techniques ou d'appui viennent en premier lieu de travailleurs sociaux des MDR: 50,3% des appels, 4,7% des CCAS, 3,6% des services spécialisés, et 1,2% des acteurs sociaux liés au milieu scolaire.

10,7% des appels viennent de partenaires de l'insertion professionnelle ou d'employeurs.

11,8% des appels viennent de partenaires liés à la santé

6% des appels viennent d'associations caritatives ou de groupes de soutien.

6,5% viennent d'acteurs du logement ou de l'hébergement

5,3% émanent d'élus ou de mairies



**52% des nouvelles situations ont été reçues au moins une fois en rendez vous individuel ;**

- 23,5% (398 ménages) dans le cadre d'une rencontre ponctuelle
- 28,5% (482 ménages) dans le cadre d'un rendez vous à l'origine d'un suivi plus ou moins intense.

Avec un total de 880 rendez vous honorés sur l'année, suite à l'orientation des nouvelles demandes, nous enregistrons **une moyenne de 5,9 nouveaux ménages reçus en rendez vous par matinée.**

A ces nouvelles demandes 2009, il convient d'ajouter les 1004 ménages connus des années précédentes et pour lesquels l'accompagnement (1/3 de ces ménages) ou des contacts (2/3 de ces ménages) se poursuivent en parallèle aux matinées d'accueil.

**997 ménages ont fait l'objet d'un suivi régulier, soit 37% des situations reçues et 45 mesures ASLL mises en œuvre**

#### **Les autres services de la Maison de l'Habitat**

- **Le bureau de l'usager:** qui apporte une aide pratique au remplissage des dossiers de demande de logement avec l'intervention d'un bénévole soutenu à la demande par un permanent logement: **103 ménages ont pu bénéficier de cette aide directe à l'inscription**
- **L'Atelier Recherche de Logement mis en œuvre et animé par le CLLAJ: 13 ménages orientés par la Maison de l'Habitat**
- **L'Atelier DALO,** qui allie une information collective et aide individuelle à la constitution du recours en commission de Médiation pour **231 ménages dont 168 nouveaux contacts en 2009;** soit une moyenne d'un peu moins de 10% des nouveaux contacts orientés et accompagnés vers le recours DALO.

### 1.3. Qui oriente vers la Maison de l'Habitat ?

Absence de données : 970 situations : 36%

	Total des ménages		nouveaux contacts 2009
	Nbre	%	%
Services sociaux	520	34	35
Réseau du ménage	486	32	31
Secteur associatif	244	16	16,5
Suite du travail engagé	154	10	9
Professionnels périphériques et élus	122	8	8,5
Total	1526	100	100

Les ménages sont de plus en plus souvent orientés vers les services de la Maison de l'Habitat; signe d'une professionnalisation de l'accueil et d'un besoin de conjuguer les métiers pour avancer dans des situations (et des dispositifs) de plus en plus complexes. Moins du tiers viennent aujourd'hui par le « bouche à oreille »

Le partenariat est toujours aussi fort avec les travailleurs sociaux des Maisons du Rhône qui orientent 23,5% des nouveaux contacts en 2009

Les liens avec les acteurs du droit et de la justice se renforcent avec plus de 10% des orientations de l'ensemble des ménages et 11% des nouveaux contacts.

Le partenariat ne faiblit pas avec les structures médicales : services sociaux des hôpitaux pour des personnes sans logement ou trop éloignées du lieu de soins, des CMP et des associations spécialisées dans les domaines de la santé et/ou du handicap.

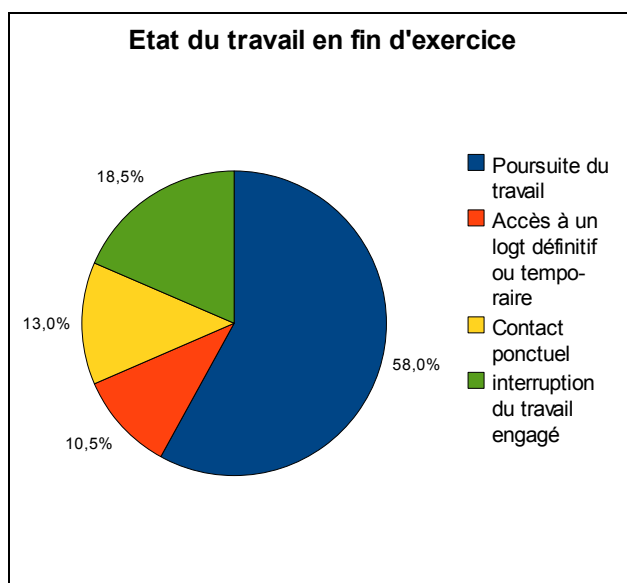
Autre partenariat qui reste fort, l'ensemble des lieux d'accueil logement ou hébergement; associations locales, CHRS d'urgence ou plus long terme, foyers... qui sollicitent en direct la Maison de l'habitat ou orientent des ménages. Ces orientations sont appelées à se formaliser plus dans le cadre des commissions de régulation hébergement de la Maison de la Veille Sociale.

L'orientation se fait aussi par les structures d'insertion professionnelles, les employeurs, les centres de formation, qui ont connaissance soit de l'absence de logement soit de procédures d'expulsion dont fait l'objet l'un de leurs salariés ou stagiaires.

## 2. Les résultats du travail engagé

En fin d'année 2009, le travail réalisé peut être apprécié sous différents angles :

### L'État de l'action en fin d'année



- les situations pour lesquelles une action est en cours et peut se poursuivre durant les mois à venir: 58,2% de l'ensemble; ce sont les situations « en cours en fin d'année » et les ménages « en attente de relogement définitif » et entrés sur le parc avant 2009. Ils feront l'objet d'un suivi jusqu'à ce qu'une solution pérenne soit trouvée.
- Les situations qui ont fait l'objet d'un diagnostic ponctuel qui a permis une réorientation vers une structure ou un professionnel plus adéquat: 5%
- Les situations réglées durablement (accès ou maintien dans un logement, réponse apportée à une question précise) ou temporairement par un accès en cours d'année à une solution temporaire : 18,5% de l'accueil.
- les situations pour lesquelles une action a été commencée, mais ne s'est pas poursuivie: 18,%; ce sont les « sans suite » et les échecs.

### Les réponses apportées aux ménages :

#### **23,4% de réponses directes sur l'ensemble de l'accueil**

(10,2 % d'accès au logement définitif ou temporaire, 8,2% de réponses directes à une demande d'information et 5% de réorientation sur un service plus approprié)

**275 relogements** sont identifiés en fin d'année 2009 : c'est un résultat stable par rapport à l'an dernier; avec 199 relogements définitifs, 16 maintiens dans les lieux et 60 accès en logements temporaires.

**Ces accès à des solutions de logement représentent 28% des situations ayant fait l'objet d'un suivi au cours de l'année.**

Plus du tiers des relogements enregistrés sur l'année concernent des situations suivies dans le cadre de dispositifs (Commissions urgence ou cas bloqués, CLOA, Bourses aux logements, Accords Collectifs, Fadirel, DALO, ...)

**L'évolution des types de relogement** est aussi à examiner avec attention, bien que l'information collectée ne soit pas exhaustive (elle ne l'est pas moins que les années précédentes).

<b>Types de relogements</b>	<b>Nbre</b>	<b>% des relogts</b>
Parc HLM	147	55%
Parc Privé	19	7%
Maison de retraite	2	1%
Foyer	11	4%
CHRS	9	3%
Entrée en logement temporaire et passage de relais pour le suivi	2	1%
Entrée en logement temporaire et poursuite du suivi	60	23%
Maintien dans les lieux	16	6%
Total	266	100%

Absence de données fiables pour 9 relogements définitifs

**31% des relogements se sont réalisés sur des parcs d'étape** (foyer, CHRS et logements temporaires). Ces types de relogements sont en légère augmentation en nombre et pourcentage par rapport à l'an dernier.

**Légère baisse en nombre et pourcentage des relogement définitifs** sur le parc privé et sur le parc HLM.

Sur cette dernière offre **43,5% des entrées se sont faites par le biais de dispositifs.**

Plus du quart des relogements identifiés en HLM se sont réalisés sur le parc de Grand Lyon Habitat, 17% sur celui de l'OPAC du Rhône , 14,5% par Alliade et 12,5% par la SACVL.

**Secteurs géographiques de relogement** : très peu d'évolution d'une année à l'autre.

Absence de données fiables pour 5 relogements

<b>Commune de relogement</b>	<b>Nbre</b>	<b>%</b>
Lyon	108	58,4%
Agglomération autres communes	73	39,5%
Autres commune du Département	1	0,5%
Autres Départements	3	1,6%
Total	185	100,00%

Pour la première fois la physionomie des secteurs d'origine de la demande se rapproche de celle des relogements:

- 59% de ménages domiciliés sur Lyon, alors que Lyon représente 58,4% des secteurs de relogement.
- 36% de ménages originaires de communes du Grand Lyon alors que ces communes accueillent 39,5% des relogements identifiés.

### 3. Caractéristiques socio-économiques des ménages

#### 3.1. Secteur géographique d'origine

Absence de données sur la commune d'origine : 123 situations (4,5%)

**Pour 393 ménages nous n'avons pas d'éléments précis sur l'adresse du ménage  
1030 ménages sont domiciliés sur des quartiers CUCS  
et 1271viennent d'autres secteurs géographiques.**

94% des ménages sont domiciliés sur une commune du Grand Lyon et 59% sont domiciliés sur Lyon.

Secteur de domiciliation	Nbre	%
LYON	1529	59%
Grand Lyon, autres communes	921	36%
Autres communes du Dépt	50	2%
Hors Département	72	3%
	2572	100%

La répartition de ces ménages par arrondissement reste relativement stable malgré le changement d'implantation de l'accueil

	Nbre	% de Lyon	% de l'ensemble
Lyon 1er	271	17,7%	10,5%
Lyon 2ème	82	5,4%	3,2%
Lyon 3ème	260	17,0%	10,1%
Lyon 4ème	105	6,9%	4,1%
Lyon 5ème	81	5,3%	3,2%
Lyon 6ème	72	4,7%	2,8%
Lyon 7ème	245	16,0%	9,5%
Lyon 8ème	203	13,3%	7,9%
Lyon 9ème	163	10,7%	6,3%
Lyon sans précision	47	3,1%	1,8%
Total	1529	100,0%	

Les ménages originaires des 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> 7<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup> arrondissements sont toujours les plus nombreux. Jusqu'alors nous faisons l'hypothèse que l'implantation sur l'arrondissement favorisait l'accueil des habitant du 1er arrdt. Le changement de lieu de lieux d'accueil en cours d'année n'a pas jusqu'à présent bouleversé les secteurs d'intervention à l'échelle de la ville de Lyon

Plus du tiers des ménages reçus sont originaires des autres communes du Grand Lyon, c'est un pourcentage en légère progression (+ 3 points).

43 des 57 communes de l'agglomération sont représentées:

Villeurbanne (178 situations), Vénissieux (173 situations), Vaulx en Velin (102 situations), Bron (58 situations), Caluire (56 situations), Saint Fons (41 situations), Oullins (36 situations), Rillieux (35), Saint Priest (27), Givors (23), Tassin (18), Meyzieu (17), Saint Genis Laval (15), Décines (14), Ecully (14), Pierre Bénite (14), Sainte Foy les Lyon (12), La Mulatière (10), sont les communes dont plus de 10 administrés ont eu recours à la Maison de l'Habitat.

Hors agglomération, et hors département, les situations représentent toujours respectivement 2% et près de 3% des publics reçus.

### 3.2. Composition familiale: stabilité dans les données

Absence de données : 138 situations : 5%

	Nbre	%	% nouveaux contacts 2009
<b>Ménages sans enfant</b>	<b>1226</b>	<b>48%</b>	<b>50,5%</b>
Hommes	667	26%	25,5%
Femmes	364	14%	17%
Couples	195	8%	8%
<b>Ménages avec enfants</b>	<b>1330</b>	<b>52%</b>	<b>49,5%</b>
Familles monoparentales	629	24,5%	25%
Couples avec enfants	657	26%	23%
Ménages cohabitants	44	1,5%	1,5%
Total	2556	100,0%	

Le pourcentage de ménages avec enfants s'accroît encore de 2,6 points au niveau de l'ensemble des ménages. Pour les nouveaux contacts il faut noter une légère hausse en pourcentage des familles monoparentales et des femmes seules.

**Les difficultés spécifiques dans l'accès ou le maintien dans le logement, rencontrées par le public féminin se confirment: 39% des chefs de ménages reçus sont des femmes.**

En matière d'accès au logement la notion de « famille nombreuses » recouvre les ménages avec au moins 3 enfants à charge. La Maison de l'habitat a accueilli en 2009, 403 ménages de 3 enfants ou plus soit: 16% de l'ensemble. Pour les nouvelles situations rencontrées en 2009, la part de ces « familles nombreuses » est moins forte avec seulement 13,7%. Parmi cette catégorie de « familles nombreuse », la part de familles mono parentales est de 37%.

Les familles de 4 ou plus, représentent toujours aux alentours de 7% de l'ensemble de l'accueil (précisément 6,7%) et 5,8% % des nouvelles demandes 2009.

### 3.3. Les tranches d'âge

Absence de données pour 1647ménages (72%)

	nbre	%
moins de 25 ans	56	7,5%
25 à 29 ans	71	9,5%
30 à 34 ans	109	14,6%
35 à 39 ans	111	14,9%
40 à 44 ans	103	13,8%
45 à 49 ans	78	10,4%
50 à 54 ans	73	9,8%
55 à 59 ans	45	6,0%
60 à 64 ans	40	5,4%
65 à 69 ans	25	3,3%
70 ans et plus	36	4,8%
Total	747	100,0%

Peu d'évolution d'une année à l'autre, si ce n'est une tendance, qui se poursuit depuis 3 ans, au vieillissement du public de la Maison de l'habitat avec 13,5% de chefs de ménage de plus de 60ans (+1,2 point); et, phénomène nouveau pour la Maison de l'Habitat une hausse de plus de 3 points de la part du public de moins de 30 ans

La moitié des plus de 60 ans que nous recevons sont en situation de perte de logement, alors que 58% d'entre eux ont un statut locatif stable ou vivent en foyer. 17% n'ont aucun statut locatif

Le public des moins de 30 ans se caractérise massivement par l'absence de logement, 59% et la perte du logement, 21%.

### 3.4. Les nationalités

Absence de données précises pour 1252 ménages (46,5%)

	nbre	%
Français	628	43,6%
Franco étrangers	45	3,1%
Autres nationalités	769	53,3%
Total	1442	100,0%

#### 67 nationalités sont recensées dans l'accueil de la Maison de l'Habitat.

Les ménages de nationalité française et les couples mixtes représentent 46% de l'accueil.

Le pourcentage de nationaux a augmenté de 1,6 point. La majorité des ménages reçus (53,3%) sont de nationalité étrangère, illustrant les difficultés particulières que rencontrent ces publics pour se loger. Difficultés associées à des situations socio-économiques ou administratives précaires mais aussi à des pratiques discriminatoires plus ou moins insidieuses mais très rarement avérées. Le sentiment de discrimination est en tout cas souvent présent.

### 3. 5. Les ressources

Absence de données : 325 situations (12%)

Les types de ressources des ménages qui s'adressent à la Maison de l'habitat sont encore plus fortement marqués par la précarité que l'an dernier, avec plus de 78% de ressources faibles ou précaires pour un peu plus d'un cinquième de ressources stables. Les niveaux de revenus révèlent également un public très démuné.

La hausse de 2 points des ressources faibles ou précaires s'accompagne d'une diminution de 4,3 points des revenus salariés.

	Nbre	%
<b>Ressources stables</b>	<b>522</b>	<b>22%</b>
Salaire CDI temps plein	339	14,3%
Retraite	171	7,2%
Commerçant/ indépendant	12	0,5%
<b>Ressources faibles ou précaires</b>	<b>1847</b>	<b>78%</b>
Salaire précaire ou partiel	344	14,5%
ASSEDIC	247	10,4%
RMI	503	21,2%
Prestations familiales	155	6,5%
AAH	126	5,3%
Pension invalidité	57	2,4%
IJ	32	1,4%
Pension alimentaire	3	0,1%
Bourse	7	0,3%
Aucune ressources	356	15,0%
Total	2369	100%



29% seulement des ménages reçus ont un salaire comme source essentielle de revenu.

L'an dernier nous avons commencé à repérer la régression du pourcentage de salaires stables et temps plein au niveau de notre public. Cette baisse touche aujourd'hui à part égale les revenus salariés partiels ou précaires (-2 points pour chaque catégorie).

Nous n'avons les moyens de le quantifier de manière exhaustive, mais le phénomène de « multi-emplois » stables ou précaires, est toujours présent. Il permet rarement d'aboutir à un équivalent temps plein en termes de salaire mais s'accompagne d'un morcellement de l'activité dans le temps et dans l'espace, avec un temps réservé au travail souvent bien supérieur à un temps plein.

L'absence totale de ressources est toujours marquée avec 15% des ménages reçus. Il peut s'agir de ménages en attente de droits sociaux sur des périodes plus ou moins longues (changement de département, traitement d'un droit au séjour, rupture de droits ...).

Ce sont aussi des ménages dont le droit au séjour est validé avec un titre de moins de 3 mois ne permettant pas l'accès à l'ensemble des droits sociaux, des familles ou isolés ayant un droit au travail sans parvenir à accéder à l'emploi et dont la régularité du séjour inférieure à 5 ans ne permet pas l'ouverture des droits au RSA.

Alors que ces situations d'absence de ressources tendait à s'estomper au fil des ans, elles sont cette année proportionnellement plus importantes (+2,8 points).

Les autres catégories de ressources évoluent peu en pourcentages.

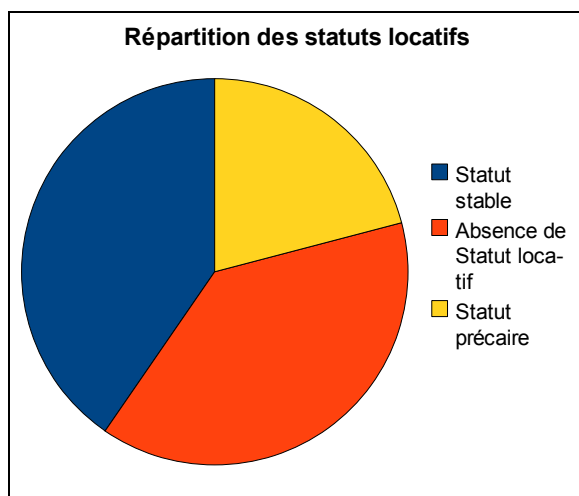
Les bénéficiaires du RMI représentent toujours 21% de l'accueil dans son ensemble

## 4. Les problématiques rencontrées

### 4.1. Les statuts locatifs

Absence de données : 110 ménages (4%)

60% de ménages sans statut locatif ou en statuts précaires



Les types de statuts dans le logement se répartissent comme suit:

	Nbre	%	
Hébergement d'urgence 115	51	2,0%	Absence de Statut locatif 38,7%
Cohabitation parentale	33	1,3%	
Hôtel	21	0,8%	
Dépannage par des tiers	683	26,4%	
Logement de fortune	57	2,2%	
Sans domicile fixe	133	5,1%	
Structure spécialisée	21	0,8%	
Centre d'hébergement	53	2,1%	Statut précaire 20,9%
Foyer	166	6,4%	
Foyer étudiant	7	0,3%	
Logement de fonction	8	0,3%	
Meublé	21	0,8%	
Sous-locataire	286	11,1%	Statut stable 40,4%
Locataire	1002	38,8%	
Co-locataire	21	0,8%	
Propriétaire	21	0,8%	
<b>Total</b>	<b>2584</b>	<b>100,0%</b>	

**Les ménages ayant un statut locatif stable sont plus nombreux et ce fait nouveau se confirme au niveau des ménages reçus pour la première fois en 2009, avec 44,8% de statuts stables.** Il s'agit très majoritairement de locataires.

**Malgré une régression de 2 points, la part des ménages sans statut locatif reste importante; 38,7% de l'ensemble des ménages reçus et/ou suivis et 43,6% des nouveaux contacts.**

26,4% de dépannage chez des tiers; le phénomène tend à reculer (-1,8 point) s'accompagnant d'une part plus importantes de personnes en logements de fortune, en structures spécialisées (hôpitaux...) ou de SDF.

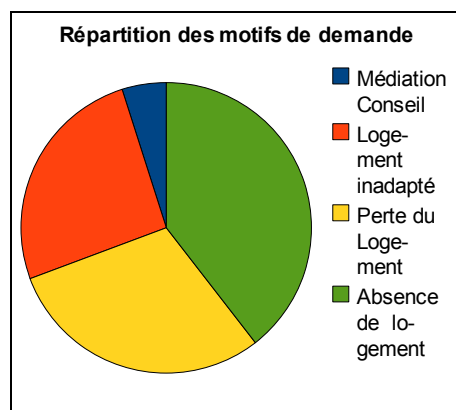
Les ménages SDF à l'hôtel en logement de fortune ou dépendant du dispositif 115 représentent toujours 11% de l'accueil

**La part des ménages avec un statut d'occupation précaire** évolue peu et avoisine 21% de l'accueil ; ils sont pour plus de la moitié sous-locataires de l'Aslim et suivis dans le cadre des dispositifs de logements temporaires.

#### 4.2. Les motifs de demande de soutien

*Absence de données pour 171 situations (6,4%)*

Ce sont les motifs évoqués par la famille lors du premier contact ou l'état de la situation au 1<sup>er</sup> Janvier 2009, pour les ménages déjà suivis.



	Nbre	%		
Conseil	67	2,7%	Médiation Conseil	4,9%
Conflit	49	1,9%		
Loi de 48	8	0,3%		
Surpeuplement	186	7,4%	Logement inadapté	25,8%
Inadapté	159	6,3%		
Trop cher	102	4,0%		
Vétusté inconfort	88	3,5%		
Rapproch travail	30	1,2%		
Environnement	38	1,5%		
Rapproch famille	28	1,1%		
Regroupement familial	13	0,5%		
Trop grand	8	0,3%		
Satumisme	0	0,0%		
Lgt tempo	308	12,2%	Perte du Logement	29,8%
Expulsion	309	12,2%		
Vente	49	1,9%		
Impayés	41	1,6%		
Reprise pour habiter	22	0,9%		
Travaux	14	0,6%		
Mesure admin	6	0,2%		
Démolition	2	0,1%		
Sans droit / titre	802	31,8%	Absence de logement	39,5%
Séparation divorce	145	5,7%		
Décohabitation parentale	49	1,9%		
<b>Total</b>	<b>2523</b>	<b>100,0%</b>		

La menace de perte de logement est plus représentée (+1,6 point) que les années antérieures et à contrario les problèmes d'inadaptation du logement sont en léger recul.

**Les motifs cumulés liés à l'absence, et la perte du logement avoisinent toujours 70% des situations.** Ils appellent des réponses en urgence ou à court terme.

**39,5% d'absence de logement**, donnée stable par rapport à l'an dernier alors que le dépannage chez des tiers tend à régresser. L'absence de logement est palliée par des solutions encore plus fragiles et souvent coûteuses socialement et économiquement.

Les problématiques de **perte de logement**, augmentent de 1,5 point et se rapprochent de **30%** des situations rencontrées et ou suivies. L'évolution est encore plus significative concernant les expulsions locatives et impayés de loyer orientés vers la Maison de l'Habitat qui sont en augmentation de 3,5 points.

Ces deux motifs cumulés sont à l'origine de 16,5% des nouveaux contacts sur l'année 2009.

A l'inverse, les motifs liés à **l'inadaptation du logement** sont moins représenté (1,3 point) et constituent 25,8% des problématiques rencontrées. Au niveau de ce regroupement les seuls motifs qui progressent légèrement sont le coût du loyer et la vétusté ou inconfort du logement

Le **travail de conseil ou de médiation** est présent sur l'ensemble des problématiques, mais il apparaît comme demande à part entière dans près de 5% des situations traitées.

### 4.3. Les difficultés annexes

Aux difficultés de logement ou d'hébergement, s'ajoutent parfois d'autres problématiques qui ne relèvent pas directement du domaine d'intervention de la Maison de l'Habitat mais qui doivent être prises en considération, faisant appel à des besoins ou dispositifs particuliers.

**Près du tiers des ménages suivis ou reçus en 2009 doivent faire face à l'une ou l'autre de ces difficultés, que nous identifions comme suit.**

Types de difficultés repérées	Nbre	%
Situation administrative en attente de décision ou partiellement réglée	396	14,7%
Problèmes de santé	370	13,7%
Surendettement avec ou sans saisine de la commission de surendettement	76	2,8%
Problème d'incarcération	15	0,6%

**Les problèmes de santé physique ou psychique sont toujours de l'ordre de 15% de l'accueil.**

La mobilisation d'une solution est un impératif d'autant plus fort que la problématique santé est importante.

Ces problèmes nécessitent souvent de cibler une offre adaptée en logement ou en hébergement, sachant que les structures d'accueil d'urgence sont peu équipées pour recevoir des personnes ayant un handicap (physique ou psychologique).

Ces problèmes sont aussi un frein à l'accès au logement ou à l'hébergement. Ils rendent les démarches beaucoup plus difficiles à réaliser pour le ménage.

Les problèmes de comportement isolent totalement les personnes et les acteurs qui hésitent à s'engager de crainte de se retrouver seuls en cas de difficultés. Les solutions à imaginer ou construire s'en trouvent d'autant plus limitées.

Le contact avec les personnes est soit direct, soit passe par l'intermédiaire de travailleurs sociaux au sein d'hôpitaux, de centres de rééducation ou de maison de repos. Ces partenaires sont en recherche de solutions de relogement pour des patients locataires d'appartements devenus inadaptés, ou bien sans aucune solution d'hébergement au sortir des structures de soins.

La problématique de santé peut aussi induire une recherche de logement pour se rapprocher de la famille ou de structures de soins, nombreuses et performantes sur l'agglomération. A l'inverse, c'est quelquefois la famille éloignée qui doit venir s'installer sur l'agglomération pour s'occuper d'un parent malade.

**Les « problèmes administratifs »** sont encore présents à près de 15% de l'accueil

Les difficultés administratives que nous pointons recouvrent des situations d'attente de décision concernant l'attribution d'un droit au séjour supérieur à 3 mois, au titre de la demande d'asile, de demandes de regroupement familial pour des personnes déjà sur le territoire, de demandes de régularisation pour des soins...

Elles recouvrent également, des situations de régularisation partielle ou limitée, avec ou non droit au travail qui ont pour conséquence soit un accès différé aux droits sociaux (prestations familiales et aides au logement) soit un accès non durable à ces mêmes droits.

Ce sont enfin les ressortissants d'un état membre de la communauté européenne soumis à des mesures transitoires pour l'accès à l'emploi.

Les ménages français ou franco-étrangers récemment arrivés sur le territoire français doivent s'inscrire dans des processus plus ou moins longs et complexes d'accès aux droits avant de pouvoir déposer une demande de logement. De ce fait, ces ménages qui ne présentent pour la plupart aucune difficulté sociale, ne peuvent postuler que sur des places en CHRS ou d'accueil d'urgence, lorsque le réseau familial ou amical s'épuise et rompt l'hébergement.

Ce sont enfin, des situations de recours divers qui ne permettent pas l'accès à des droits sociaux et donc, renvoient le ménage vers les dispositifs d'hébergement plutôt que de logement.

Le **surendettement**, près de 3% des ménages reçus, n'est sans doute pas enregistré dans toute sa réalité. C'est le cheminement auprès des ménages qui permet de mieux repérer et qualifier cette difficulté.

## L'atelier DALO

En 2008, dans le cadre des permanences d'accueil de l'Alpil, les ménages repérés comme les moins informés sur leurs droits étaient parmi ceux qui connaissaient les conditions de vie les plus difficiles et que la loi DALO visait pourtant en priorité. En effet,  $\frac{3}{4}$  des ménages reçus alors en permanence d'accueil relevait du DALO de façon prioritaire. Or, moins d'un quart seulement de l'ensemble des ménages reçus à l'Alpil et prioritairement visés par la Loi Dalos étaient effectivement engagés dans une voie de recours.

Ce constat a conduit notre association à **se mobiliser pour mieux informer sur leurs droits les ménages relevant de DALO afin qu'ils soient en mesure de décider de saisir ou non ce moyen de recours et des les accompagner dans la démarche.**

L'atelier DALO a été pensé et construit comme un outil méthodologique au service de l'information des ménages et de l'accès au droit et un lieu-ressource pour les partenaires.

L'atelier DALO se déroule en deux temps sur une matinée par semaine : un temps collectif d'information et d'échanges et un temps consacré à l'aide à la constitution du dossier pour les participants qui souhaitent s'engager dans la voie du recours. Les ménages restent *in fine* responsables de l'envoi effectif ou non de leur dossier à la Commission de Médiation.

L'atelier se déroule tous les mardi matins, sur inscription préalable.

Depuis sa mise en place en septembre 2008, et de façon croissante en 2009, l'Atelier DALO est progressivement utilisé comme un lieu-ressource par de nombreux partenaires qui souhaitent se former et/ou compléter leurs connaissances sur le recours, en particulier sa phase contentieuse, ou encore sollicitent des conseils en cas d'inadaptation de l'offre ou de refus par la ménage d'une offre d'hébergement ou de logement.

Afin de compléter cette dimension de service aux acteurs par l'information et la formation sur le DALO, nous avons proposé 2 sessions de formation juridique et pratique en 2009, à 25 personnes, essentiellement travailleurs sociaux des CCAS ou conseillers CAF.

### 1. Données 2009

> En 2009, 317 ménages ont été orientés sur 45 ateliers

> 231 ménages ont participé *effectivement* aux ateliers.

> Sur l'ensemble des ménages enregistrés à la Maison de l'Habitat et ayant déposé un recours auprès de la commission de médiation, 54% ont effectué la saisine dans le cadre d'un atelier DALO.

> **La fréquentation moyenne des ménages sur cet outil est de plus de 6 participants par atelier** (pour une fréquentation moyenne de 5 en 2008).

La conception et diffusion, depuis février 2009, d'un support de communication des Ateliers DALO, a joué dans la croissance de cette moyenne de fréquentation, comprise depuis cette date entre 5 et 10 ménages participants par atelier.

> 205 dossiers de saisine de la commission de médiation ont été constitués lors des ateliers, 155 saisines au titre du logement et 50 au titre de l'hébergement.

Si l'on s'attache à la situation familiale des ménages ayant participé à l'Atelier DALO on observe les proportions suivantes :

> 47% de ménages isolés, répartis comme suit : 9% de couples, 27% d'hommes seuls et 11% de femmes seules

>53% de familles avec enfants, réparties en 28% de ménages monoparentaux et 25% de ménages avec enfants

Pour certains ménages l'Atelier a pu se poursuivre vers une orientation ainsi qu'un soutien plus global et adapté.

Les orientations effectuées sont les suivantes :

- **Des visites du logement dans les situations repérées relatives à l'indécence ou l'insalubrité** et enregistrées à la Maison de l'Habitat.

Par ailleurs courant 2009, de façon exogène au contrat MOUS SII (saturnisme, indécence, insalubrité) en cours de négociation, les services de l'Etat ont eu recours à cette méthode de travail afin de permettre à la commission de médiation d'affiner la lecture de ces situations en vue de rendre un avis plus circonstancié. Ainsi, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale nous a sollicité courant 2009 pour effectuer une dizaine de rapports d'expertise auprès de logements déclarés indécents ou insalubres par des ménages non connus de l'Alpil.

- **Des rendez-vous individuel ou une inscription au bureau de l'usager pour les demandes de logement**, pour des ménages n'ayant pas formalisé ni déposé de demandes de logement.

- **Des orientations proposée vers la permanence APPEL** pour des ménages ayant reçu un congé-vente ou reprise ou des ménage en procédure d'expulsion.

A l'inverse, en 2009, 14% des ménages reçus lors des permanences ont été orientées vers l'Atelier DALO. Ces personnes sont pour la plupart, en fin de procédure et ont pour l'essentiel entrepris des démarches de demandes de logement bien que récentes. Malgré l'urgence de ces situations, l'orientation des ménages faite par l'Alpil vers la saisine de la commission de médiation reste minoritaire; la commission de médiation DALO n'étant pas une filière d'attribution, la saisine reste un recours faisant suite à la non-réponse des autres filières ou dispositifs existants.

### **1.1. Les personnes n'ayant pas saisi la commission de médiation lors de l'atelier DALO**

> **27% des ménages préalablement orientés sur un atelier n'ont pas formalisé un recours dans ce cadre**, soit qu'ils ne sont *in fine* pas venus participer à l'atelier, soit qu'ils n'aient participé qu'au seul premier temps d'information collective sans demande de soutien éventuel, soit enfin qu'ils aient participé aux 2 temps de l'atelier sans formaliser à son issue un recours DALO.

1/3 des participants n'ont pas engagé de recours en raison de l'inéligibilité de leur situation ou de l'absence de démarches préalables (8% des situations).

Les autres motifs de non-saisines, s'ils peuvent être en partie listés, ne peuvent faire l'objet d'une exploitation statistique.

Ainsi les motifs suivants ont pu être identifiés comme facteurs explicatifs, indépendants ou liés entre eux : le souhait d'un relogement sur des secteurs géographiques restreints, le



découragement lié à un sentiment d'inadéquation de la démarche au regard de la situation vécue, le biais lié au mode collectif de délivrance de l'information, la présence de problématiques spécifiques (isolé, problèmes de santé,...).

**¾ des ménages n'ayant pas engagé de recours** après avoir participé au premier temps collectif de l'atelier sont des ménages isolés (à plus de 75 % composés d'hommes ou de femmes seules et à près d'1/3 de ménages monoparentaux).

On peut envisager que la faiblesse ou l'absence de responsabilité immédiate vis-à-vis d'un proche (parent et surtout enfant) vient jouer un rôle tout particulier dans l'absence de saisine des ménages isolés sans enfants. De la même manière, l'éloignement vis-à-vis du droit et des démarches alimentées par une situation d'absence de logement installée depuis plusieurs années sans amélioration, voire par la chronicisation de ces personnes dans l'urgence ou entre l'urgence, le dépannage chez des tiers voire l'abri de fortune, peut venir renseigner en partie ce non-recours.

Le sentiment de perte d'énergie dans le cas des ménages monoparentaux ainsi que les impératifs sociaux (chercher les enfants à l'école quand ils ne sont pas inscrits à la cantine, satisfaire des besoins élémentaires -alimentation, domiciliation, structures d'hébergement- auprès de services éclatés et externalisés,... ) exerçant une contrainte accrue quand ils ne peuvent être délégués à un proche, peuvent venir expliquer en partie, le recours partiel de cette catégorie de ménages.

Le sentiment de justiciabilité serait également à interroger.

Autant d'hypothèses qui ne peuvent trouver en l'état des données les conditions d'un éclairage.

L'analyse des caractéristiques de cette catégorie de ménages isolés venus aux ateliers collectifs mais n'ayant *in fine* pas saisi la commission de médiation permet d'observer que plus de la moitié de ces ménages sont sans logement propre et que plus d'un tiers d'entre eux connaît une problématique liée à une séparation ou un divorce.

## **1.2. Type & motif de saisine DALO des ménages participants aux Ateliers DALO**

En ce qui concerne les ménages ayant effectivement engagé un recours auprès de la Commission de Médiation à l'issue de l'atelier :

**> 76 % des recours sont effectués au titre du logement et à 24 % au titre de l'hébergement.**

**> Les saisines effectuées par les ménages dans le cadre des ateliers DALO représentent 11% des recours déposés et enregistrés auprès de la commission de médiation DALO du Rhône**, soient 12% des recours au titre du logement et 8% des recours au titre de l'hébergement.

Cette proportion passe à **près de 20%** si l'on s'attache à l'ensemble des saisines DALO enregistrées **sur l'ensemble des données de la Maison de l'Habitat, Atelier DALO inclus**, rapportées aux recours enregistrés par la commission de médiation du Rhône.

Critère de saisine des ménages ayant saisi DALO dans le cadre de l'atelier <sup>1</sup>	Nombre de ménages	%
<b>Dépourvu de logement</b>	<b>130</b>	<b>63,4%</b>  Dont : 2/3 sont dépannés chez des tiers 5% de décohabitations 14% suite à une séparation ou un divorce
<b>Menacé d'expulsion</b>	38	18,50%  dont 1/3 suite à un congé vente ou reprise
<b>Hébergé dans une structure d'accueil</b>	17	8,30%
<b>Logé dans des locaux à caractère insalubre</b>	3	1,50%
<b>Handicapé ou personne handicapée à charge et logement non décent OU Handicapé ou personne handicapée à charge et logement sur occupé</b>	10	4,90%
<b>Demande de logement social déposée sans réponse dans un délai anormalement long</b>	7	3,40%
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

Sous de nombreux aspects les ménages recourant à la saisine DALO ne sont pas à isoler et différencier strictement des ménages en difficulté de logement, notamment ceux reçus à la Maison de l'Habitat.

## 2. Les saisies DALO sur l'ensemble de la Maison de l'Habitat (Atelier DALO et hors atelier DALO) - 377 entrées

**> 13,5% des ménages reçus et dont la demande est enregistrée auprès des services de la Maison de l'Habitat en 2009 ont eu recours au DALO.**

On observe ainsi au regard de cette proportion que la formalisation d'un recours DALO n'est pas visé avec systématisme par les salariés de l'Alpil dans les échanges et collaboration avec le ménage en difficulté. Sont plutôt valorisés les dispositifs locaux de prise en compte de la demande et des attributions (ILHA<sup>2</sup>, ACDA<sup>3</sup>) et ceux de traitement de problématiques ciblées (lutte contre l'habitat indigne). Les ménages sont invités à bien identifier le DALO comme un recours et non une filière d'attribution. Par ailleurs, en fonction de leurs exigences ou besoins spécifiques (localisation précise notamment, nature du parc envisagé), le soutien se fera

<sup>1</sup> En 2009, la commission de médiation du Rhône enregistre : 50% de ménages dépourvus de logement, 43% d'absence de proposition de logement dans un délai anormalement, 15% de ménages hébergés dans une structure d'hébergement ou logé dans un logement de transition et 15% de ménages menacés d'expulsion

<sup>2</sup> Instance Locale de l'Habitat et des Attributions

<sup>3</sup> Accord Collectif Départemental des Attributions

davantage en direction d'une stratégie de sollicitation des dispositifs locaux (ILHA, bourse aux logement) plutôt qu'en direction d'un recours DALO ; ce dernier donne certes droit à un logement mais ne donne pas forcément droit au logement que l'on souhaite, notamment quand les besoins sont précis et restrictifs sur la base d'argumentaire qui risque de ne pas être partagé. Le risque de ne pas régler durablement la situation constitue un garde-fou de méthode de travail avec les ménages reçus à l'Alpil.

Concernant la représentation de certaines catégories de motifs, on peut observer la plus faible représentation des motifs relevant de l'inadaptation du logement, motif plus fortement représenté si l'on observe l'ensemble des demandes enregistrées auprès de la MDH : 10 % des motifs à l'origine de la saisine DALO en atelier versus 26% de l'ensemble des demandes enregistrées auprès des services de la MDH.

Cet écart s'explique notamment par le choix effectué par l'Alpil de privilégier le conseil et l'orientation des ménages vers une entrée par les dispositifs locaux de traitement existants, que ce soit autour des problèmes de qualité de l'habitat (MOUS SII, PIG) ou des problèmes liés aux mutations (commissions des ILHA).

Dans une plus faible mesure, on observe un écart relatif en ce qui concerne la représentation des motifs de « menace de perte du logement » (18% des saisines DALO en atelier versus 30% des saisines totales enregistrées à la MDH). Là encore, la plus faible représentation de ce motif à l'origine des recours DALO formalisés à l'atelier rapportée à la représentation de ce motif sur l'ensemble des demandes enregistrées à la MDH, peut être éclairée doublement par l'analyse de la situation de nombreux ménages qui se présentent à APPEL (n'ayant pas le plus souvent formalisés de demandes de logement ce qui empêche à court terme la possibilité d'engager un recours DALO) ou par la posture de prévention d'APPEL visant en priorité le maintien dans le logement et la mobilisation des outils disponibles, plutôt que la recherche d'une entrée sur un nouveau logement)

De la même manière on peut en partie expliquer la plus forte représentation du motif « absence de logement » par rapport à l'ensemble des saisines effectuées auprès de la MDH (60% versus 39%) en raison de l'offre, de son organisation et de sa programmation. Les difficultés de réponse à l'urgence ainsi que l'absence de couverture, par une offre adaptée et immédiate, des besoins relatifs aux accidents de la vie (perte d'emploi, séparation, maladie, etc) contribuent à alimenter les recours DALO au titre de l'hébergement.

## **2.1 Type de recours et motif de saisine**

A l'instar de 2008, l'absence de logement stable reste, le 1er motif de saisine DALO pour les ménages rencontrés à l'Alpil en 2009 . Il représente 50% des saisines au titre du logement et 89% des saisines au titre de l'hébergement.

La menace d'expulsion représente ¼ des recours engagés au titre du logement par les ménages rencontrés à la MDH, l'hébergement en structure d'accueil ou de transition 10%, les problématiques de handicap et de logement non décent ou de sur-occupation 8%, le logement dans des locaux impropres à l'habitation 4% et 6% en ce qui concerne les délais anormalement long.

Les problématiques habitat des ménages rencontrés à la MDH et ayant formalisé un recours au titre de l'hébergement renvoient aux 4 motifs de saisine DALO suivants : l'absence de

logement (89%), la menace d'expulsion (7%), les problématiques d'hébergement en structure d'urgence (3%), les problématiques de handicap et de logement non décent ou suroccupé(1%)

## 2.2. Situation familiale et motif de saisine

	8.1 Dépourvu de logement	8.2 Menacé d'expulsion	8.3 hébergé dans une structure d'accueil	8.4 Logé dans des locaux impropres	handicap	Délai anormalement long	suroccupation	Total
<b>Monoparental</b>	51,1%	24,5%	5,3%	5,3%	4,3%	8,5%	1,1%	100,0%
<b>couple+enfant</b>	63,7%	9,8%	4,9%	2,0%	13,7%	3,9%	2,0%	100,0%
<b>FS</b>	63,6%	18,2%	9,1%	6,1%	0,0%	3,0%	0,0%	100,0%
<b>HS</b>	73,7%	16,8%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Couples</b>	63,6%	12,1%	15,2%	3,0%	0,0%	6,1%	0,0%	100,0%
<b>cohabitation</b>	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%

En fonction de la composition familiale, on observe d'importantes variations sur la distribution et la représentation des typologies de ménages sur l'ensemble des 7 motifs de saisine renvoyant à la difficulté logement connue.

Si les ménages avec enfants sont représentés sur l'ensemble des motifs de saisine, en revanche les ménages isolés (hommes et femmes seules, couples sans enfants) et leurs problématiques se trouvent restreintes et concentrées autour de 3 à 5 des 7 motifs de saisine DALO. Par ailleurs, la situation de ces ménages isolés renvoie essentiellement, et davantage que chez les ménages avec enfants, à une absence de logement ou à un statut précaire de logement ou d'hébergement.

Si l'absence de logement constitue le 1er motif au recours DALO pour l'ensemble des ménages toutes typologies familiales confondues, on observe néanmoins des variations quant au second motif de saisine le plus représenté suivant les typologies de ménage.

Ainsi, la menace d'expulsion constitue le second motif le plus représenté parmi les ménages isolés (24% pour les ménages monoparentaux, 18% pour les femmes seules et 17% pour les hommes seuls). Le principe de différenciation en rapport avec les autres ménages est une plus importante fréquence de la séparation et/ou ainsi de la perte de ressources consécutive à cette séparation, à l'origine de la perte du logement ou d'impayés à l'origine d'une procédure engagée.

En ce qui concerne les couples avec enfants on observe que c'est l'existence d'une problématique de handicap et d'indécence ou notamment de surpopulation qui constitue le second motif le plus représenté à l'origine de la formalisation d'un recours DALO logement (près de 14%).

Enfin l'hébergement de transition accueillant plus fortement des ménages isolés et les difficultés qui le frappent (difficulté de sortie vers le logement définitif) et de la même manière les carences impactant l'hébergement d'urgence et d'insertion (manque de place d'accueil pour couples sans enfants souvent séparés, difficulté d'être maintenu dans un hébergement voire d'en sortir par le haut) viennent expliquer en partie la forte représentation du motif d'hébergement en structure d'urgence ou de transition comme second motif de saisine DALO chez les couples sans enfant (15,2%)

	8.1 Dépourvu de logement	8.2 Menacé d'expulsion	8.3 hébergé dans une structure d'accueil	8.4 Logé dans des locaux impropres	handicap	Délai anormalement long	suroccupation	% par type de ménage
Monoparental	21,2%	<b>38,3%</b>	18,5%	<b>50,0%</b>	22,2%	<b>53,3%</b>	33,3%	26,2%
couple +enfant	28,8%	16,7%	18,5%	20,0%	<b>77,8%</b>	26,7%	<b>66,7%</b>	28,4%
FS	9,3%	10,0%	11,1%	20,0%	0,0%	6,7%	0,0%	9,2%
HS	<b>31,0%</b>	26,7%	<b>33,3%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26,5%
Couples	9,3%	6,7%	18,5%	10,0%	0,0%	13,3%	0,0%	9,2%
cohabitation	0,4%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
<b>Total Résultat</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### 3. Le public DALO n'existe pas...

Nous avons vu précédemment que l'on peut observer une répartition similaire de la nature des motifs entre les ménages connus de l'Alpil et saisissant DALO et l'ensemble des ménages reçus à la maison de l'habitat pour la même période.

Il en est de même en ce qui concerne l'extraction des données relevant des propriétés sociales ou caractéristiques des ménages, du point de vue de la composition familiale, des ressources voire de l'existence de difficultés jouant un rôle de frein dans l'accès ou le maintien dans le logement (problème de santé, administratif, surendettement, incarcération).

Si l'on s'attache en effet à l'analyse comparative des données enregistrées, ces éléments et indicateurs de la situation des ménages ne sont qu'exceptionnellement sur- ou sous-représentés. De ce point de vue, le public reçu au sein des ateliers DALO et prioritairement visé par la Loi est bien le même que le public reçu sur l'ensemble des services de la MDH.

### Tableaux comparés des données

#### Compositions familiales

	Ensemble des ménages enregistrés à l'Atelier DALO et ayant formalisé un recours	Ensemble des ménages enregistrés à la MDH
<b>Type de compositions familiales</b>		
Isolés	41,00%	40,00%
Couples sans enfants	8,00%	8,00%
<i>Total ménages isolés</i>	49,00%	48,00%
Couples avec enfants	26,00%	26,50%
Ménages monoparentaux	25,00%	25,50%
<i>Total ménages avec enfants</i>	51,00%	52,00%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Ressources

	Ensemble des ménages enregistrés à l'Atelier DALO et ayant formalisé un recours	Ensemble des ménages enregistrés à la MDH
<b>Type de ressources</b>		
Salaires	21,30%	29,30%
Chômage	17,70%	10,4%
Prestations sociales	43,10%	36,80%
Retraite	4,90%	7,20%
Aucune	12,70%	15,00%
Autre	-	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

28% des ménages rencontrés à l'Alpil et ayant formalisé un recours DALO connaissent des difficultés annexes au logement, les problèmes administratifs et les problèmes de santé en tête avec respectivement parmi elles, 46% et 41 %, suivi par le surendettement (7%) et les problèmes d'incarcération (2%). Là encore la répartition est équivalente si l'on rapproche ces données à l'ensemble des données de la MDH (28% de ménages connaissant des difficultés spécifiques versus 32% pour l'ensemble des ménages enregistrés auprès de la MDH).

Le terme de « public DALO », couramment utilisé par les acteurs de l'habitat a peu de sens voire laisse entendre que certaines catégories de demandeurs de logement se distribueraient différemment entre le DALO et d'autres dispositifs, là où ce sont bien des problématiques d'habitat plutôt similaires mais des stratégies différentes mises en œuvre par les ménages auprès d'instances aux fonctions différenciées (voie de recours saisie par le ménage versus dispositifs activés par des intervenants sociaux).

Cette tendance peut également être relevée sur le volet du DALO hébergement. La césure opérée entre l'hébergement et le logement, envisagés comme deux secteurs distincts, fondée sur une approche davantage calibrée sur une entrée publics et une lecture des « capacités » de ces publics plus que sur un ancrage en termes de qualifications des besoins, se trouve renforcée par le contexte de tensions. Le terme usité de « DAHO » pour évoquer les recours DALO au titre de l'hébergement en est un des symptômes. Il laisse entendre qu'il y aurait des publics spécifiques qui se distribueraient distinctement entre le recours au titre du logement ou au titre de l'hébergement. Ce regard constitue un glissement de lecture des situations, alors que les conditions d'éligibilité au recours DALO au titre du logement ou de l'hébergement sont objectivées et rapportées aux situations locatives et administratives.

De la même manière, l'attention croissante autour des refus de propositions de logement ou d'hébergement faites dans le cadre du DALO laisse entendre que nous aurions affaire à un fait nouveau, spécifiquement lié au DALO et ainsi aux ménages qui y recourent, contribuant à en faire un « public » plus exigeant. Or les motifs ou éléments qui favorisent le refus d'une proposition par certains ménages suite à l'engagement d'un recours DALO ne diffèrent pas ou peu (sauf peut-être sur le volet hébergement, ce point étant toutefois à relier à la nature des offres faites dans ce cadre) des motifs ou principes déjà à l'œuvre (et repérables au sein des filières d'accès) dans le refus d'une offre de logement HLM par d'autres ménages; c'est bien l'obligation de résultat liée au DALO qui contribue à accorder une attention marquée à un

phénomène déjà existant et lié à la pénurie autant qu'aux pratiques institutionnelles et quelquefois associatives visant à inviter le ménage « à collaborer » et « à faire avec » les moyens disponibles, ce principe ne pouvant légitimement être accepté par tous les ménages au regard de leur situation et du besoin en habitat exprimé. Ce que les refus de proposition de logement révèlent c'est bien le fonctionnement et la logique des systèmes de réponses en situation de crise, plus enclins à rechercher à faire correspondre mécaniquement les problèmes d'habitat aux solutions disponibles, là où un fonctionnement rationnel et efficace inviterait à rechercher les solutions qui correspondent aux besoins et problèmes à résoudre.

#### **4. Eléments de résultats : relogement, recours amiables et contentieux, refus**

Côté Alpil, plus que l'Atelier DALO<sup>4</sup>, c'est la poursuite d'un travail de soutien à la démarche de recours des ménages, notamment l'existence d'un suivi de l'évolution de la situation qui permet d'en faire un point d'observation privilégié des résultats donnés aux recours, d'éclairer le fonctionnement et les pratiques de la commission de médiation DALO et également de veiller à l'adaptation de l'offre rapportée au besoin et à la situation du ménage requérant.

##### **4.1. Données du relogement**

Les ménages restant responsables de l'envoi de leur dossier, nous ne disposons pas de données exploitables sur les suites données à la démarche formalisée à l'Atelier DALO

Ceux pour lesquels nous avons connaissance de l'issue du recours:

Près du quart des saisines des ménages requérants connus de l'Alpil ont donné lieu en 2009 à un accès en logement et hébergement

Dans 3% des cas le résultat a été un échec temporaire ou définitif (refus de proposition, connu de l'Alpil, non validé par le SIAL) ; 21% sont sans suite et 58% sont encore en cours de travail.

##### **2.4.2. Le soutien des ménages dans la phase de recours, amiable et contentieuse**

Nous avons soutenu une dizaine de recours amiables déposés par des ménages suite à une non-réponse ou un refus explicite émanant de la commission de médiation

Dans son bilan annuel 2009, la commission de médiation du Rhône enregistre 11 recours contentieux pour absence de proposition, dont 3 ayant abouti à une injonction de faire. Sur ces 3 décisions, 2 des recours contentieux ont été engagés par des ménages connus de notre association et accompagnés dans ce recours par l'Alpil, association agréée. Ces 2 recours faisaient suite à l'inadaptation de la proposition faite par l'Etat à des ménages dont le recours DALO au titre de l'hébergement avaient été reconnus prioritaires et urgents<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Les ménages restant responsables de l'envoi de leur dossier, nous ne disposons pas de données exploitables sur les suites données à la démarche formalisée à l'Atelier DALO

<sup>5</sup>TA Lyon, Gryniov, 12 mai 2009, n°0901858 & TA Lyon, Gagikoevi, 15 mai 2009, n°0901720

### **4.3. Le soutien au ménage dans l'explicitation des refus de proposition : faire valoir la demande et ses besoins**

Une vingtaine de dossiers ont été soutenus suite à un refus de proposition par le ménage requérant. Les motifs relevés renvoient essentiellement à l'inadaptation du logement à la taille et à la composition du ménage, à un problème de localisation en lien avec la distance domicile-travail et à un problème d'environnement en lien avec une expérience ancienne dans le quartier.

Notre rôle dans le soutien apporté à la démarche de motivation du refus de l'offre revient à accompagner le ménage dans l'argumentaire détaillé du refus afin qu'il puisse faire entendre qu'il n'y a pas refus pour refus mais que certains éléments non pris en compte dans la réponse font pourtant partie de sa demande et de son expression et que l'acceptation à tout prix d'un logement (surtout s'il ne répond pas ou seulement en partie au besoin du ménage) ne réglera pas durablement la situation. Pour plus des  $\frac{3}{4}$  d'entre elles, les démarches d'explicitation par les ménages de ces refus ont abouti à une nouvelle proposition de la part du Sial.

## **5. Les Contributions au droit au logement opposable**

Outre la participation de l'Alpil au comité de suivi national de la Loi DALO et à notre collaboration dans le cadre de Jurislogement au montage du colloque national sur la Loi DALO qui s'est tenu à Lyon le 1er décembre 2009, nous avons également contribué au niveau local à la mise en visibilité des glissements de sens et de pratiques. Ces glissements concourent à moyen terme tout à la fois à une lecture faite de contresens (la Loi DALO est plus souvent mise en cause comme source de dysfonctionnements quand c'est bien plutôt le contexte marqué par les carences et les blocages qui en limitent sa bonne mise en œuvre), à la déception des requérants dans leurs attentes comme au découragement des acteurs, pourtant rouages essentiels à l'information sur la Loi et au soutien des ménages dans cette démarche.

Ce travail s'est manifesté durant l'année 2009 par l'accompagnement des ménages autour de l'explicitation des besoins par eux-mêmes (rédaction d'un courrier joint au dossier de recours précisant ce qui est souhaitable/non souhaitable au regard de la problématique rencontrée et de la situation propre du ménage), du soutien des recours des ménages en cas d'inadaptation ou d'absence de réponses ou de l'explicitation des refus.

Forts de notre connaissance des situations, affinée grâce à l'outil Atelier DALO, nous avons renforcé notre présence autour du volet hébergement du DALO en avalisant notre participation une semaine sur 2 à la commission de régulation de la Maison de la Veille Sociale. Cette participation renforcée aux côtés des acteurs de l'hébergement et de l'Etat vise tout à la fois à veiller à la prise en compte des besoins exprimés par les ménages, à permettre une meilleure connaissance et à favoriser la prévalence de prise en compte des situations par rapport à l'offre disponible, à mieux connaître les pratiques. Cette collaboration se fait en lien avec l'Aslim, qui a de son côté, a contribué à l'élargissement de l'offre mobilisable par l'Etat, lui permettant de remplir son obligation à loger, par la mise à disposition de 11 logements temporaires en 2009.



**PROFILS COMPARÉS  
DES PUBLICS REÇUS PAR LA MAISON DE L'HABITAT EN 2009  
ET LA CONSOLIDATION DE LA DEMANDE EN LOGEMENT SOCIAL SUR  
L'AGGLOMÉRATION<sup>6</sup>**

	<b>Ménages reçus par la Maison de l'Habitat</b>	<b>Consolidation Grand Lyon</b>
<b>Nombre de demandeurs</b>	<b>2694 ménages</b> (5,4% des demandes de l'agglomération)	<b>46465</b>
<b>Secteur de résidence</b>		
Lyon	<b>59%</b>	29%
Gd Lyon autres communes	<b>36%</b>	71%
<b>Age</b>		
moins de 30 ans	<b>17%</b>	29%
30 – 39 ans	29,5%	30%
40 – 59 ans	<b>40%</b>	30%
60 ans et plus	<b>13,5%</b>	12%
<b>Ménages</b>		
Personnes seules	<b>40%</b>	36%
Couples	<b>8%</b>	14%
Ménages avec enfts	52%	49%
Ménages monop	<b>24,5%</b>	16%
Ménage 3 enfts et+	16,%	14%
<b>Nationalité française</b>	<b>43,60%</b>	70,00%
<b>Ressources</b>		
Revenus du travail	<b>29,5%</b>	58%
Retraite	7,2%	10%
Revenus de transfert	<b>48,3%</b>	31%
RMI	<b>21%</b>	9%
Aucune	15%	1%
<b>Statut dans le logt</b>		
Statut stable	<b>40,4%</b>	66%
statut précaire	<b>20,9%</b>	8%
Absence de statut	<b>38,7%</b>	26%
<b>Motifs de dde</b>		
Absence de logt	<b>39,5%</b>	25%
logt inadapté	<b>25,8%</b>	59%
Perte du logt	<b>29,8%</b>	19%

**La Maison de l'Habitat, l'un des derniers lieux d'accueil ouverts à tous pour l'accès aux droits, a manifestement un public spécifique; des isolés et des familles, plus souvent de nationalité étrangère, d'âge actif mais en grande fragilité économique et manifestement en précarité d'habitat.**

<sup>6</sup>Données 2008. La Consolidation d la demande en logement social sur l'agglomération rassemble les fichiers des demandeurs de logement du SIAL et des organismes HLM.