



LA MAISON DE L'HABITAT :
UN LIEU D'ACCUEIL, D'INFORMATION,
D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES PERSONNES, UN
LIEU RESSOURCE POUR LES PROFESSIONNELS

BILAN 2024

Les chiffres clés de la MDH en 2024

2836 ménages accueillis en 2024

2018 nouveaux contacts

200 sollicitations de partenaires

1133 ménages suivis ou accompagnés

278 situations portées et suivies dans les dispositifs de labellisation

847 ménages ont eu une réponse immédiate (information ou orientation)

479 ménages ont accédé à une solution de relogement autonome ou temporaire

Table des matières

| | |
|--|----|
| Introduction | 4 |
| I- L'Accueil, l'Information, l'Orientation des demandeurs : un enjeu démocratique | 6 |
| II- Les activités de la Maison de l'Habitat | 7 |
| 1. <i>Le soutien aux personnes</i> | 7 |
| a) Accueil du public en permanence physique et téléphonique..... | 7 |
| b. Le suivi post permanence..... | 10 |
| c. La MDH hors-les-murs : les ateliers collectifs auprès de partenaires associatifs..... | 12 |
| 2. <i>Le soutien aux professionnel·les</i> | 13 |
| III- Qui sont les ménages qui sollicitent la MDH en 2024 ? | 14 |
| 1. <i>Quelles problématiques de mal logement ?</i> | 14 |
| a) De plus en plus de ménages dépourvus de logements et en situation de rue ou d'habitat refuge..... | 14 |
| b) Les ménages avec un statut locatif : des statuts d'occupation et des problématiques diverses | 16 |
| 2. <i>Les profils des ménages reçus pour la première fois en 2024</i> | 20 |
| IV- Quel travail de soutien des démarches et d'accès aux droits est mis en place suite à l'accueil à la MDH ?..... | 23 |
| 1. <i>Soutenir les démarches d'accès au logement et à l'hébergement</i> | 25 |
| a. Accompagner les démarches d'accès au logement..... | 25 |
| b. Accompagner les démarches d'accès à l'hébergement..... | 28 |
| c. Les démarches simultanées d'accès au logement et à l'hébergement | 29 |
| 2. <i>Accompagner les recours DALO</i> | 29 |
| 3. <i>Le maintien et l'accès au logement en 2024</i> | 32 |
| a. Des ménages maintenus dans leur lieu de vie malgré la menace d'une expulsion..... | 32 |
| b. L'accès au logement..... | 32 |
| c. L'accès à l'hébergement | 35 |

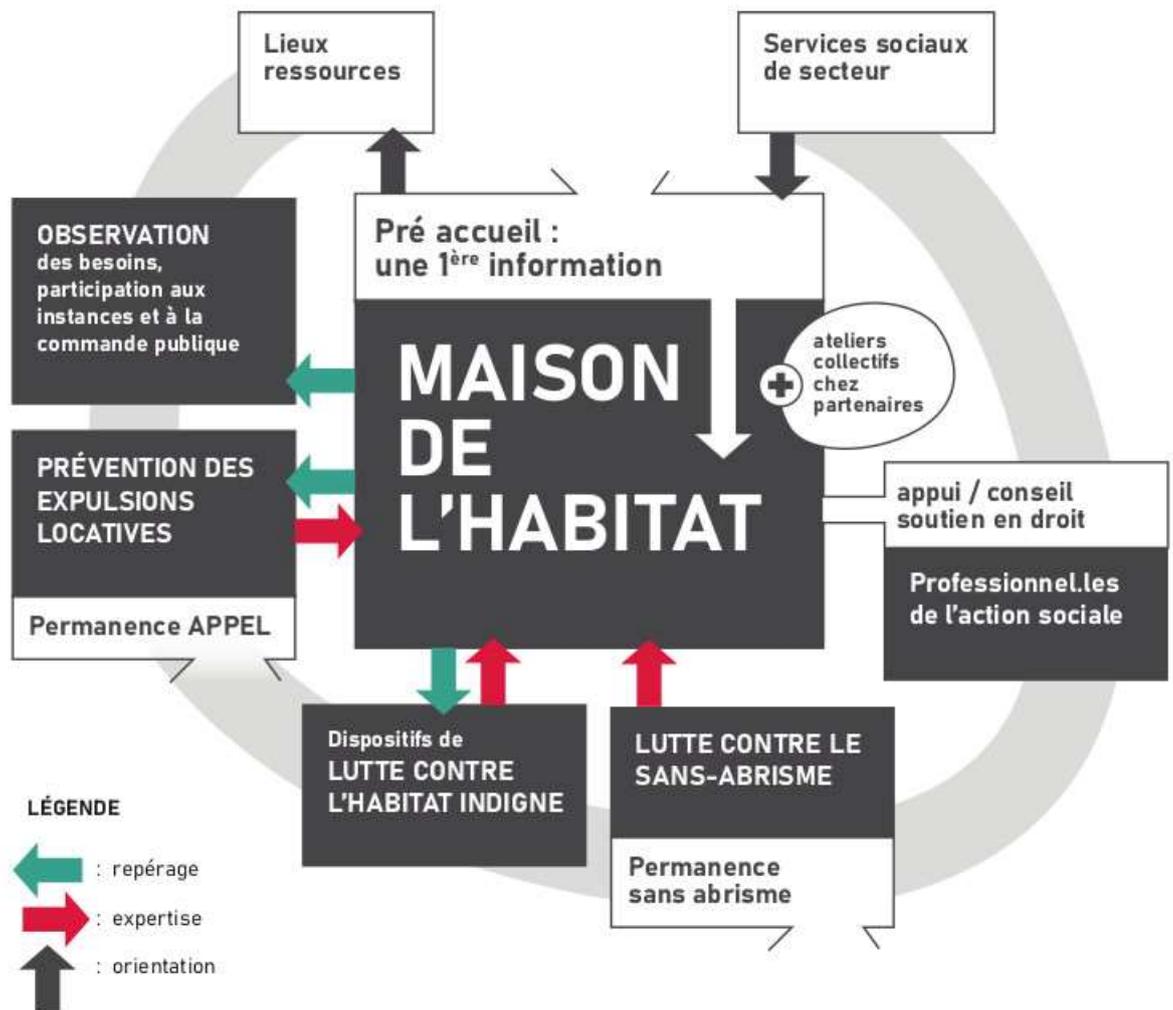
Introduction

La Maison de l'Habitat est un lieu d'accueil, d'information et d'orientation animé par l'Alpil et ouvert à toute personne en difficulté de logement ainsi qu'aux professionnel·les de l'action sociale. Par sa localisation centrale dans le 7^e arrondissement de Lyon, elle est très accessible aux publics de l'agglomération. La fermeture de nombreux lieux et la dématérialisation d'un nombre croissant de démarches renforcent le besoin d'un espace d'accueil ouvert de manière inconditionnelle.

Par la multiplicité des situations qui s'y présentent, la Maison de l'Habitat est également un lieu dans lequel se croisent une grande diversité de problématiques liées au logement et à l'absence de logement. Il permet à la fois de percevoir les problématiques récurrentes ou émergentes du territoire, ainsi que la plus-value et les limites des dispositifs de réponse.

Au-delà de la fonction de soutien aux personnes, d'information et d'orientation, la Maison de l'Habitat remplit une fonction d'observation et d'analyse des réalités du mal-logement et des besoins sur le territoire, permettant ainsi d'alimenter les institutions et les instances décisionnelles à partir de constats de terrain.

NB : Les données présentées dans ce bilan n'illustrent pas l'intégralité du travail mené par l'équipe de l'Alpil, mais uniquement de l'activité de la Maison de l'Habitat. Pour une vision plus complète de l'activité de l'association, nous vous invitons à prendre connaissance de notre rapport d'activité.



I- L'Accueil, l'Information, l'Orientation des demandeurs : un enjeu démocratique

La Maison de l'Habitat, dont la spécificité est l'accès aux droits, s'est pleinement inscrit dans le Plan Partenarial d'Information des demandeurs (niveau 3) dès 2015 et est labellisée Point d'Accès aux Droits par le Conseil Départemental d'Accès aux Droits.

En partenariat avec les collectivités, la Maison de l'Habitat bénéficie depuis de nombreuses années d'un financement global AIO (Accueil Information, Orientation) dans une logique de mission. Si ce financement permet d'accueillir, d'informer et d'orienter les personnes sur un large spectre de problématiques liées à l'habitat, il permet plus largement de co-construire, avec les personnes, un accompagnement socio-juridique sur le temps long et de façon adaptée à leurs besoins ; besoins pour lesquels les mesures d'accompagnement classiques (sur un temps resserré et de façon contractualisée) ne répondent pas toujours.

Dans un contexte inédit de forte tension dans l'accès au logement et à l'hébergement, d'une dématérialisation accrue des démarches, le financement global AIO trouve toute sa place pour permettre aux personnes, au-delà de leur première demande exprimée de se situer dans le paysage des politiques publiques à l'œuvre, pour en devenir actrices, construire, redéfinir dans le temps une stratégie et ne pas complètement subir cette attente, avec toutes les conséquences que cela implique en matière de cohésion sociale. Aussi, ces modalités d'accueil et de suivi avec les personnes permettent un vrai travail de détection des droits, de prévention, de maintien : vérification du respect de l'encadrement des loyers, traitement des questions d'indécence ou d'insalubrité, prévention quant au risque d'expulsion locative liée à un logement trop cher ou à la délivrance d'un congé pour vente ou reprise...

En luttant contre le non recours, il s'agit de rendre les personnes actrices de leur parcours, de leur permettre d'établir des choix éclairés, de les redéfinir dans le temps mais également de favoriser le maintien dans leur logement et d'éviter les ruptures résidentielles.

Le financement global de l'AIO permet de s'adapter en temps réel à la temporalité et à l'intensité des besoins de soutien des personnes, il rend possible un équilibre global entre les situations des personnes qui ne se présenteront qu'une fois pour avoir une information claire et celles des personnes qui auront besoin d'un soutien, plus ou moins renforcé, plus ou moins régulier. Le cadre de financement individualisé de l'ASLL ne permet pas cette souplesse et ne rend pas possible une même réactivité.

Dans un contexte tendu du marché locatif, les espaces AIO permettent de lutter contre la mauvaise information qui pénalise les personnes, aggrave leurs situations voire qui facilite la propagation d'idées fausses, et discrédite l'action publique.

II- Les activités de la Maison de l'Habitat

Pour assurer son rôle d'accueil, d'information et d'orientation, l'Alpil propose, à travers la Maison de l'Habitat, différents services à destination à la fois des ménages en difficulté de maintien ou d'accès à l'hébergement ou au logement et des professionnel·les de l'action sociale issus des Maisons de la Métropole, CCAS, d'associations ou établissements spécialisés.

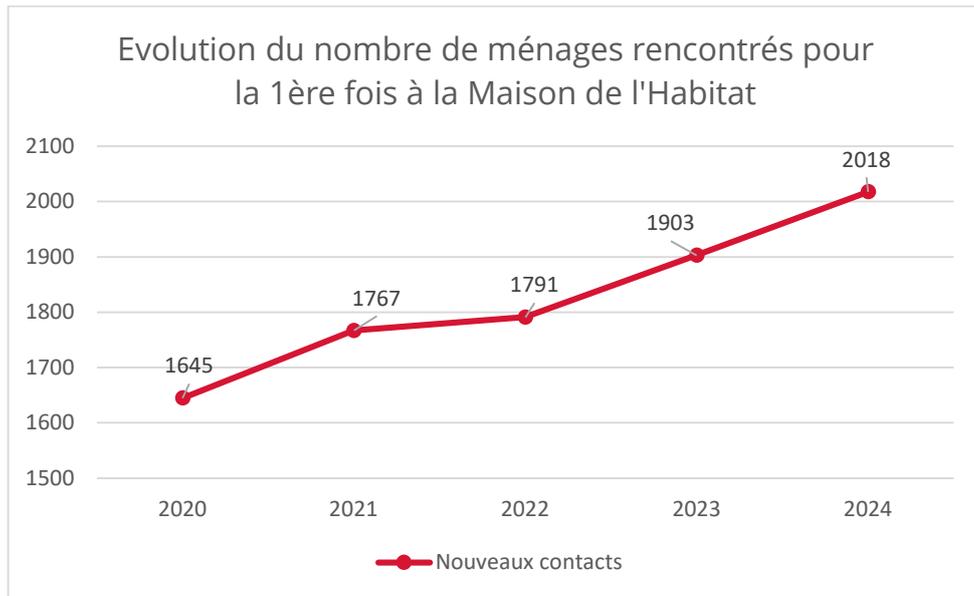
La fréquentation très importante de la Maison de l'Habitat et la mobilisation par les ménages et les professionnel·les de l'ensemble des services proposés confirment que chacun d'eux répond à un besoin réel d'information et de soutien.

1. Le soutien aux personnes

a) Accueil du public en permanence physique et téléphonique

Le premier accueil du public est destiné à porter un premier regard sur la situation, soit pour y apporter une réponse ou une orientation directe, soit pour engager des démarches avec le ménage. Il s'organise selon deux modalités différentes :

- Trois permanences téléphoniques hebdomadaires de deux heures. Les référent·es logement de l'Alpil qui assurent ces permanences sont en capacité d'apporter en direct une première information au ménage, de lui proposer une orientation pertinente vers un partenaire, et/ou d'engager un suivi pour le soutenir dans ses démarches.
- Deux temps d'accueil physique hebdomadaires. Trois salarié·es sont mobilisé·es pour assurer cet accueil physique (un chargé d'accueil et deux référent·es logement), dont les objectifs sont les mêmes que ceux de la permanence téléphonique. **23 ménages** sont reçus en moyenne sur chacune des matinées

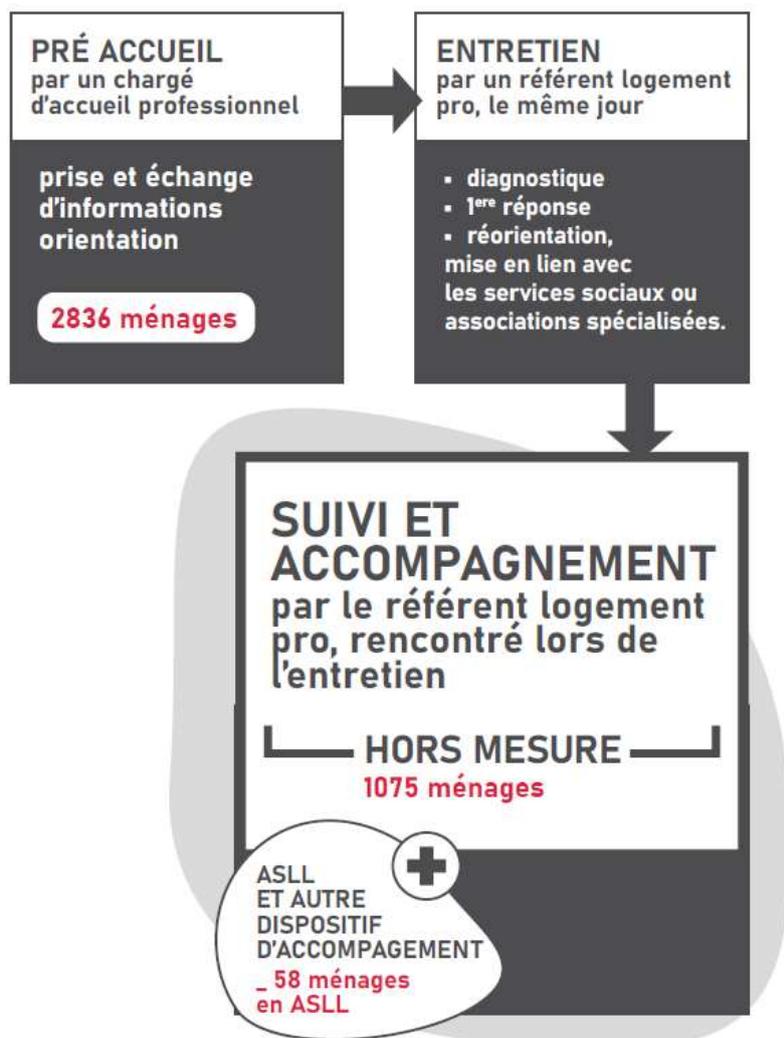


En 2024, **2 836 ménages ont été accueillis** à la Maison de l'Habitat dans le cadre de ces permanences, dont **2 018 nouveaux contacts** (ménages sollicitant l'Alpil pour la première fois). Cette hausse de la fréquentation par rapport à 2023 a été particulièrement visible dans le cadre des permanences d'accueil physique, qui reste le mode de contact le plus plébiscité (63% des nouveaux contacts). On observe en effet **une hausse de 33% du nombre total de personnes reçues en permanence physique à la Maison de l'Habitat** depuis un an, avec un nombre moyen passant de **17 à 23 personnes par permanence**. L'importance du nombre de sollicitations pendant les permanences physiques illustre un besoin fort pour les ménages d'être reçus, sans rendez-vous, avec une certaine forme d'immédiateté, et **confirme la nécessité de réouverture d'un plus grand nombre de lieux d'accueil**.

30% des nouveaux contacts ont quant à eux sollicité l'Alpil pour la première fois via la permanence téléphonique.

Enfin, 7% des ménages nous ont contacté par l'adresse mail générale de l'association. Une astreinte mail est assurée par les référent.es logement pour répondre à ces sollicitations et proposer une orientation soit vers les permanences, soit directement vers d'autres professionnel·les compétent.es en fonction des problématiques décrites par les ménages.

Si les services sociaux de secteur restent les premiers acteurs à orienter sur la Maison de l'Habitat (37% des orientations), l'orientation par le bouche-à-oreille et les connaissances des ménages représente en 2024 21% des orientations de l'année (soit 85 orientations de plus en un an).



A leur arrivée à la Maison de l'Habitat, les personnes sont reçues dans le cadre d'un pré-accueil. Les ménages âgés de moins de 30 ans sont réorientés vers le CLLAJ Lyon, et les ménages originaires de Villeurbanne vers l'accueil de l'AVDL. Cependant, la MDH reste un lieu d'accueil inconditionnel : ces ménages sont donc tout de même reçus, conseillés et orientés par le chargé d'accueil. Cela permet de fournir des premières informations et d'accompagner l'orientation vers les partenaires (par exemple en appelant ces structures pour une prise de rendez-vous).

Ce travail de pré-accueil permet également de soutenir les personnes en grande difficulté en leur indiquant des lieux ressources, tels que les accueils de jour, les lieux de soins, les aides alimentaires existantes, etc.

Les personnes relevant de l'accueil de la MDH, soit environ deux tiers des personnes qui se présentent, sont ensuite reçues par un·e référent·e logement qui va :

- Prendre connaissance de la situation du ménage, et de l'étayage social existant ;

- Fournir les premières informations sur l'accès au logement et/ou à l'hébergement : conditions et droit d'accès à l'hébergement ou au logement, contexte local, démarches à engager, perspectives et stratégies à adopter en fonction de la situation ;
- Informer des leviers existants pour soutenir sa demande et des possibilités d'accompagnement par l'Alpil ou par d'autres structures en fonction de sa situation propre.

L'accompagnement des ménages dans le cadre de leurs démarches de logement et/ou hébergement nécessite un travail d'écoute et de compréhension de la demande et des problématiques exprimées, mais également d'analyse des freins et des obstacles rencontrés par les ménages, de décryptage du contexte local et de reformulation du projet par et pour les personnes. Préciser la demande et les difficultés et identifier l'étayage social déjà existant autour des personnes font partie du travail mené lors de la première rencontre à la MDH, et sont indispensables pour apporter une première réponse, des conseils et éventuellement une orientation pertinente.

Les différentes étapes permettant l'accès au logement et/ou à l'hébergement, et/ou le maintien le cas échéant, sont présentées au ménage. S'il est d'ores et déjà accompagné par un travailleur ou travailleuse sociale, un travail de mise en lien est systématiquement réalisé. Il permet un échange entre professionnel·les sur le partage du diagnostic et l'identification des actions à mettre en place. Il permet également de s'assurer de la pertinence ou non d'un accompagnement simultané par plusieurs professionnel·les, intervenant en complémentarité.

En fonction de leur situation, les ménages peuvent également être orientés vers d'autres associations ou structures spécifiques. Nous veillons à accompagner ces orientations par des prises de rendez-vous lorsque cela est possible, de manière à s'assurer que les ménages pourront effectuer les démarches que nous leur avons conseillées, sans être entravés par la barrière de la langue, la difficulté d'accès à un mode de communication ou la difficulté à prendre eux-mêmes ces rendez-vous en raison des limitations des conditions d'accueil de certains lieux.

b. Le suivi post permanence

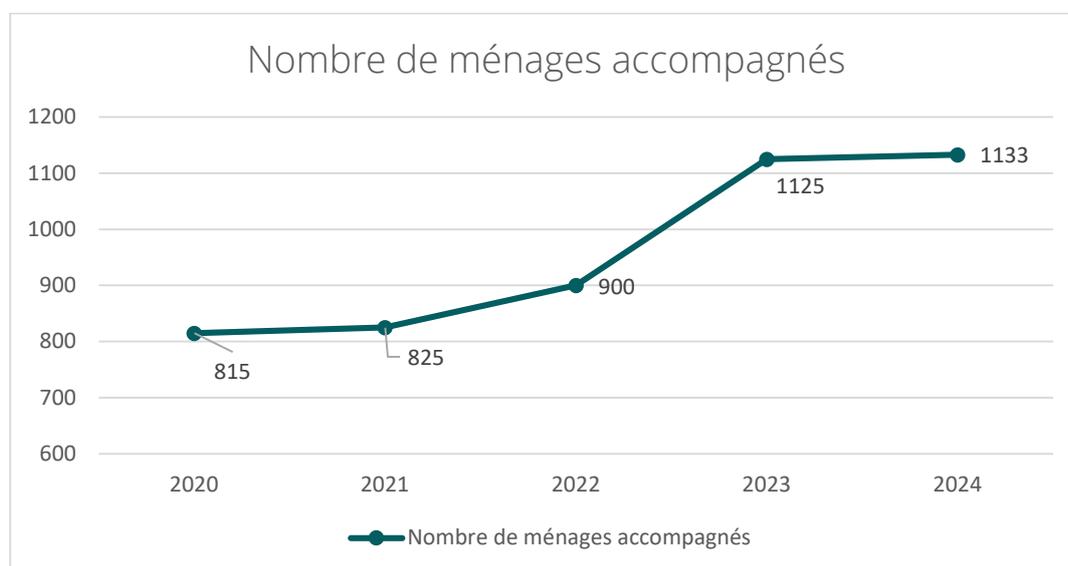
Des rendez-vous individuels peuvent avoir lieu après le premier accueil pour approfondir la situation, mettre en place des démarches de maintien ou d'accès à l'hébergement ou au logement. Un suivi ou un accompagnement, contractualisé ou non, peut être proposé aux ménages les plus en difficulté, sous forme de rendez-vous, de visites à domicile, de liens avec les autres professionnel·les investi.es autour des situations des ménages.

Il s'agit de suivre les démarches engagées, de porter la situation dans les dispositifs partenariaux les plus pertinents, d'accompagner les recours en droit, de soutenir l'accès au

numérique, ... Ce format d'accompagnement permet de faire preuve de réactivité face à l'urgence des situations de certains. Il permet également de s'adapter aux contraintes de ces ménages précaires (horaires de rendez-vous adaptés aux personnes en situation d'emploi, rencontre dans le cadre de visites à domicile lorsque les déplacements sont problématiques ...). Il permet enfin de proposer un accompagnement adapté aux situations qui n'entrent pas dans le cadre des dispositifs existants.

Ce suivi est réalisé par le·a référent·e logement qui a reçu le ménage lors de son premier accueil pour assurer une continuité et un· interlocuteur·ice unique aux ménages. En moyenne, **une heure de permanence d'accueil physique ou téléphonique génère 5 heures de suivi ou d'accompagnement hors mesures d'accompagnement spécifiques.**

En 2024, 1 133 ménages ont bénéficié d'un suivi ou d'un accompagnement à la suite d'un premier accueil, un chiffre stable par rapport à 2023, et nettement supérieur à la période 2020-2022.



c. La MDH hors-les-murs : les ateliers collectifs auprès de partenaires associatifs

Depuis 2023, d'abord avec le soutien de la Fondation de France puis avec celui de la Métropole dans le cadre du Pacte des Solidarités, l'Alpil développe un projet d'ateliers collectifs d'information hors-les-murs de la Maison de l'Habitat. Ces ateliers ont été coconstruits avec des structures associatives partenaires non-spécialistes des questions liées à l'accès au logement, mais dont les ménages accompagnés rencontrent de réelles problématiques sur ce sujet. Ces ateliers délocalisés dans les locaux des associations partenaires remplissent le double objectif d'aller au-devant des ménages en difficulté dans les lieux d'accueil et d'accompagnement dont ils sont déjà familiers, et de favoriser les partages de connaissances et de pratiques entre professionnel·les de l'action sociale.

En 2024, 4 ateliers collectifs ont été organisés en partenariat avec 4 associations, permettant d'apporter une information à 17 ménages en demande de logement, mais également 4 bénévoles et salarié·es en charge de l'accompagnement des publics. Cette année, les ateliers ont été réalisés uniquement au sein d'accueil de jour (Association Alis, Péniche Accueil, La Toile) ou de tiers lieu solidaire (les Escaliers Solidaires de Lyon 3^{ème}). Les ateliers s'inscrivent dans les dynamiques collectives de ces lieux, tout en venant étayer l'accompagnement dont dispose sur place les personnes usagères.

En complémentarité de ces ateliers à destination du public, une formation juridique sur le droit au logement à destination des structures partenaires a également été proposée. Elle a réuni 6 professionnel·les et bénévoles de structures. Cela participe de l'aboutissement des démarches d'accès aux droits des personnes puisque les informations apprises au sein des ateliers peuvent être reprises avec leur référent·e dans la structure. L'objectif étant que ces mêmes professionnel·les et bénévoles puissent accompagner au mieux leur public sur les questions de logement.

Les retours des participantes par le biais de questionnaires nous encouragent à continuer ces ateliers, qui s'avèrent un véritable levier d'accès aux droits et à l'information. Les retours qualitatifs des partenaires sont également très positifs, à l'instar d'une professionnelle d'un accueil de jour : *« L'intervention de l'ALPIL a été hautement utile pour notre structure. Les intervenant.es ont su s'adapter aux situations effectivement vécues par nos jeunes. Les supports utilisés étaient ludiques et pédagogiques. Les formateur.ices ont su être à l'écoute et leurs conseils étaient de qualité. Notre structure est désormais mieux outillée pour accompagner le public sur les questions d'accès au logement social ».*

Convaincu·es de la pertinence du format des ateliers collectifs hors-les-murs, nous souhaitons poursuivre leur développement en 2025, à la fois auprès de nouveaux partenaires et en renouvelant régulièrement l'expérience avec les premières associations.

2. Le soutien aux professionnel·les

La Maison de l'Habitat est également un lieu ressource pour les professionnel·les du logement et de l'action sociale, en demande d'informations ou de conseils sur des situations collectives ou individuelles.

Nous avons reçu, entre janvier et décembre 2024 environ **200 sollicitations de partenaires**, par mail et par téléphone (voir à ce sujet le Volet 1 du bilan). Comme les années précédentes, les sollicitations proviennent majoritairement de travailleurs sociaux de secteur et d'associations.

La Maison de l'Habitat reste également un lieu ressource pour l'accompagnement de ménages orientés par les services sociaux de secteur. Près de **37% des ménages reçus à la Maison de l'Habitat en 2024 sont orientés par les services de droit commun**, à savoir les Maisons de la Métropole (33% des orientations) et les Centres Communaux d'Action Sociale (4%).

Les travailleur·euses sociales orientent vers la Maison de l'Habitat des ménages déjà accompagnés et pour lesquels une question technique et/ou juridique spécifique se pose autour de l'accès au logement et/ou à l'hébergement. Ces questions concernent principalement des ménages menacés d'expulsion, occupants de logements dégradés et/ou ayant engagé un recours DALO. Ils sont reçus pour qu'une réponse leur soit apportée directement, réponse transmise également au travailleur social à l'origine de l'orientation. Pour certaines situations complexes, des interventions coordonnées peuvent s'avérer nécessaires. L'articulation avec le travailleur social est essentielle pour définir le rôle de chacun·e et s'assurer de la cohérence des interventions.

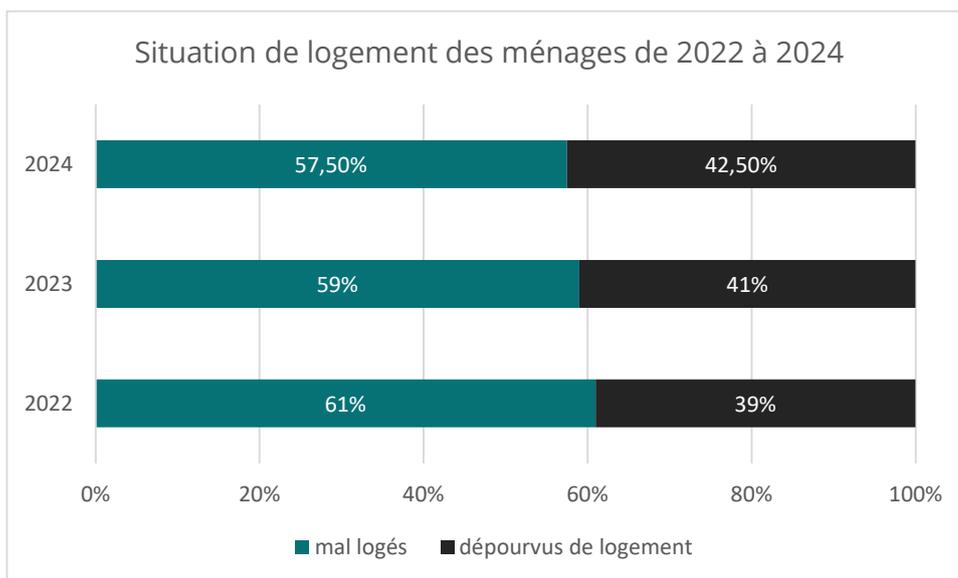
Enfin, les ménages qui se présentent à la Maison de l'Habitat sont nombreux à nous indiquer qu'ils se sont en premier lieu rendus en Maison de la Métropole mais qu'ils n'ont pas pu être reçus au motif que les difficultés liées uniquement au logement ne sont pas traitées par les MDM ou que leur travailleur·euse sociale n'est plus en poste et pas remplacé. Il s'agit principalement de personnes sans logement ou dont la typologie du logement n'est plus adaptée. Ils se voient remettre les coordonnées d'associations, dont celles de l'Alpil via la Maison de l'Habitat, auprès desquelles ils sont invités à se présenter. Ces orientations viennent mettre en lumière la saturation des services sociaux de droit commun et la réelle difficulté pour les ménages à accéder à un travailleur social de secteur, notamment dans le cadre de leurs démarches liées au logement. Ces réorientations par des lieux d'accueil pourtant labellisés de niveau 3 dans le PPGID nous interrogent d'autant plus que nous constatons qu'une problématique liée au logement ou à l'hébergement est rarement isolée des autres problématiques sociales et qu'au contraire les difficultés ont tendance à s'accumuler : difficultés liées à la santé, à l'emploi, des difficultés financières, problématiques liées à l'enfance, etc. L'accès aux services sociaux de droit commun reste essentiel, et la réponse associative ne peut s'y substituer.

III- Qui sont les ménages qui sollicitent la MDH en 2024 ?

L'année 2024 a été marquée, à la Maison de l'Habitat, par la confirmation d'une tendance forte constatée depuis plusieurs années : la fragilisation des conditions de logement des ménages en situation d'emploi. D'autre part, l'on constate chez les ménages dépourvus de logement une dégradation de leur situation et un nombre plus important de personnes en situation de rue et d'habitat refuge.

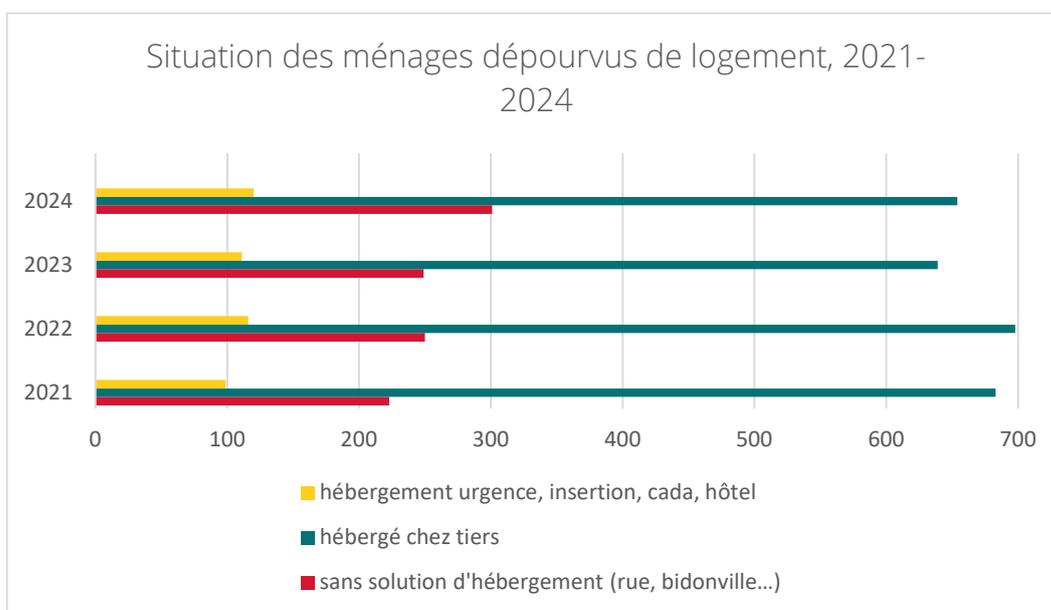
1. Quelles problématiques de mal logement ?

a) De plus en plus de ménages dépourvus de logements et en situation de rue ou d'habitat refuge



42,5% des ménages qui se sont présentés à la MDH en 2024 étaient dépourvus de logement, contre 41% en 2023 (soit près de 80 ménages supplémentaires dépourvus de logement). La part, et le nombre de ménages sans solution locative a tendance à augmenter depuis plusieurs années.

Parmi eux, la part des ménages sans aucune solution de logement augmente (26% en 2023, contre 22% en 2022), alors que la part des ménages hébergés chez des tiers, bien que toujours largement majoritaires, diminue (62% en 2023, contre 66% en 2022). La solidarité privée se substitue de fait à la faiblesse des réponses publiques et institutionnelles, mais face à l'allongement des délais d'accès au logement et à l'hébergement, l'hébergement chez tiers craque et l'on fait le constat de la multiplication des situations de rupture d'hébergement.



Focus sur les ménages sans solution d'hébergement

En 2024, 301 ménages (contre 249 en 2023) rencontrés à la MDH étaient totalement dépourvus de solution d'hébergement, autrement dit vivaient à la rue ou en habitat précaire (squat, bidonville etc.).

53% étaient des personnes isolées (42% d'hommes seuls et 11% de femmes seules) ; 8% des couples sans enfant, 16% des familles avec enfant(s) et 23% des familles monoparentales. **La part des familles monoparentales en situation de rue a nettement augmenté** ces quatre dernières années (passant de 14% à 23% du total des dépourvus de logement rencontrés à la MDH). L'on observe aussi une augmentation de 4 points **des femmes isolé-es** sans solution d'hébergement.

70% des ménages dépourvus d'hébergement disposent de ressource. La moitié de ces ménages disposent de revenus d'activité (parmi eux 23% sont en CDI à temps plein) : une part qui a augmenté de 6 points depuis 2021. **Ainsi, l'emploi ne protège plus de la rue, et les situations de personnes salarié-es dépourvus d'hébergement se multiplient à la Maison de l'Habitat.** 30% des ménages dépourvus d'hébergement sont sans ressources, et donc probablement avec un droit au séjour incomplet. Cette proportion a chuté de 10 points en 4 ans.

b) Les ménages avec un statut locatif : des statuts d'occupation et des problématiques diverses

Si 58% des ménages qui ont sollicité la MDH en 2024 ont un statut d'occupation dans le logement, ce chiffre recouvre des réalités très différentes :

- 1,5% sont propriétaires occupants
- 19,5% ont un statut d'occupation précaire (sous-location, foyer, ...)
- 82% d'entre eux sont locataires ou colataires, plus de la moitié d'entre eux (55%) sont locataire du parc HLM.

Les propriétaires occupants qui se présentent à la Maison de l'Habitat le font dans la grande majorité des cas parce qu'ils sont menacés de perdre leur logement, soit à la suite d'une séparation ou d'un divorce lorsque l'ex-conjoint conserve le logement, soit parce qu'ils ne sont plus en capacité de faire face au coût de ce logement (augmentation des charges de copropriété, perte de ressources, impossibilité de rembourser la part de l'ex-conjoint au moment d'une séparation, ...). Quelques propriétaires occupants nous sollicitent également parce que leur logement est devenu inadapté (trop petit, inadapté aux problématiques de santé, dégradé avec une impossibilité de financer les travaux nécessaires) et que sa revente ne leur permet pas de se reloger. Si l'accès au parc social est juridiquement possible pour les propriétaires occupants, la reconnaissance de l'urgence de leur demande est souvent difficile et les délais d'accès au logement social la plupart du temps incompatibles avec les délais imposés à l'occasion de la vente de leur logement.

Les ménages ayant un statut précaire sont **résidents de structures spécialisées, de foyers étudiants ou jeunes travailleurs ou de résidences sociales**. Une petite partie d'entre eux (5,5%) s'adresse à la Maison de l'Habitat en raison d'une procédure d'expulsion qui s'engage, mais la grande majorité des demandes repose sur l'inadaptation du logement (trop petit, dégradé, inadapté aux problématiques de santé, difficultés de voisinage et d'environnement ...) et sur les durées longues d'occupation de résidences sociales pourtant envisagées initialement comme temporaires. Il s'agit de ménages pour lesquels l'accès au logement de droit commun est possible, dont la demande de logement pourrait être priorisée dans le cadre de l'Accord Collectif Intercommunal des Attributions et qui pourraient être éligibles au recours DALO, mais qui ne disposent pas d'un accompagnement social au sein de la résidence sociale faute de moyens dédiés.

Un point de blocage pour les locataires de résidence sociale Adoma / Aralis

La Maison de l'Habitat accueille depuis longtemps des locataires de résidences sociales (Adoma et Aralis) pour des problématiques variées : besoin de médiation avec le bailleur sur la nécessité d'interventions techniques, besoin d'accompagnement dans le cadre d'une procédure d'expulsion, etc.

Cependant, le motif prépondérant est celui du besoin d'accompagnement pour trouver un logement social. Beaucoup de ménage ayant intégré une résidence sociale « dans l'urgence » (car auparavant dans une situation très précaire) se retrouvent effectivement bloqués en résidence sociale, où les conditions d'habitat et le règlement intérieur ne permettent pas l'accueil des conjoint·es et enfants et offrent un confort limité (la taille des chambres pouvant être particulièrement petite).

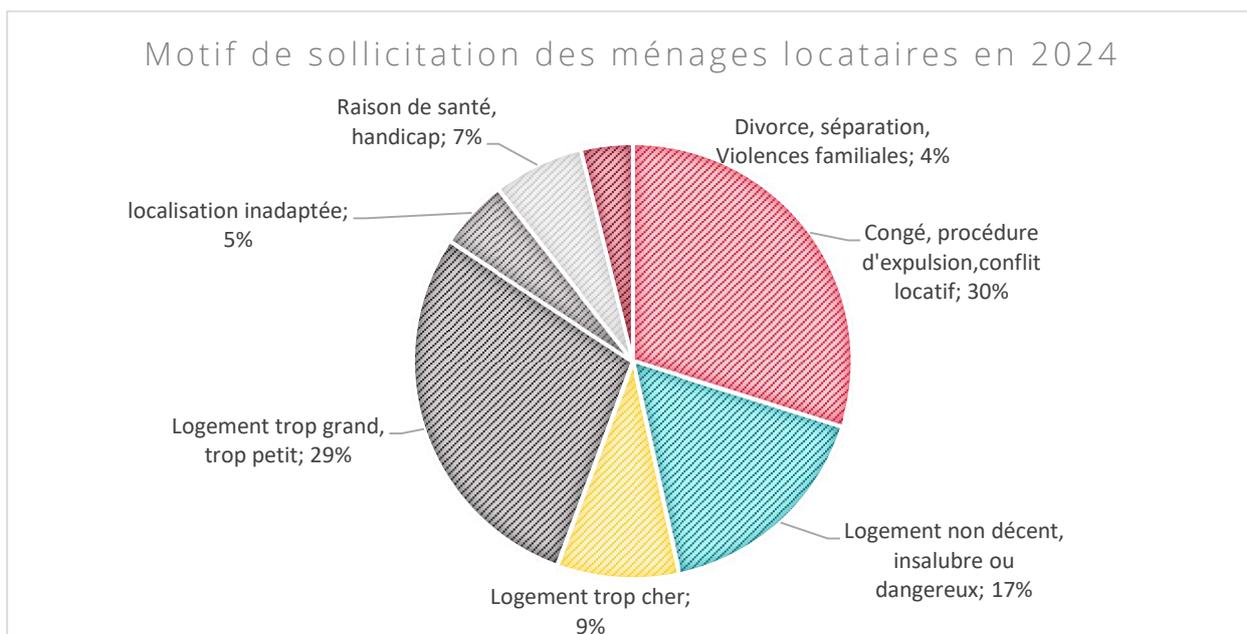
Dans ce cadre, nous recevons à titre d'exemple beaucoup de personnes seules, bénéficiaires de la protection internationale, dont la résidence sociale correspond au premier accès à une solution d'hébergement sur le territoire. Dans le cadre d'une réunification familiale, ces ménages se retrouvent rapidement en situation de suroccupation, dans des logements extrêmement petits et inadaptés, ce qui rend leur quotidien difficilement supportable, en plus de les mettre en porte-à-faux vis-à-vis du bailleur (le règlement intérieur stipulant l'interdiction d'héberger d'autres personnes).

La durée de séjour en résidence sociale semble se rallonger, malgré des démarches qui sont bien engagées par les personnes : dépôt d'une demande de logement social, parfois labellisation (ACIA, SYPLO) en tant que locataires d'un hébergement de transition. Les locataires sont orientés vers le droit commun, en lien avec le service social de secteur quand cela est possible. En effet, les résidences sociales sont dotées de travailleurs sociaux qui peuvent intervenir de manière ponctuelle sur des démarches administratives mais ne peuvent mener d'accompagnement vers le logement (notamment dans le cadre du dispositif de l'ACIA MVS, auquel les locataires de résidences sociales émergent).

Ainsi, ces ménages sont souvent amenés à engager leurs démarches d'accès au logement social de manière autonome. Lorsqu'ils frappent à la porte de la Maison de l'Habitat, il est possible pour les référent·es social·es de l'Alpil de proposer le dépôt d'un recours DALO pour les personnes hébergées chez Adoma/Aralis depuis plus de 18 mois. Cependant, ce dispositif n'est pas toujours adapté à la situation des personnes et à leurs souhaits. L'accompagnement au sein du dispositif ACIA MVS pour ces ménages qui y émergent (et qui est maintenant le dispositif fléché avec la « réorganisation » des publics prioritaires de l'ACIA) reste un point de blocage au niveau de l'Alpil, mais aussi au niveau de la MVS qui reçoit des sollicitations et des résidences sociales qui manquent de moyens pour accompagner tous les locataires en demande.

En 2024, nous avons accompagné 152 ménages résident·es d'Adoma ou Aralis (soit 41 ménages de plus qu'en 2023).

Les problématiques évoquées par **les locataires, du parc privé comme du parc social**, sont diverses, et dans certains cas se cumulent.



En 2024 le premier motif de sollicitation des locataires est **le risque d'expulsion locative**, et c'est une première. En effet, **30% de ces ménages locataires** (contre 27% en 2023 et 22% en 2022) **nous ont sollicités parce qu'ils risquent de perdre leur logement**, en raison d'une procédure d'expulsion pour dette ou trouble de voisinage, d'un congé pour vente ou reprise, ou d'une démolition. Les isolé-es (43% des ménages concernés par le risque de perdre leur logement) et les familles monoparentales (26% de ces ménages) sont surreprésentés parmi les situations d'expulsion locatives et de congés.

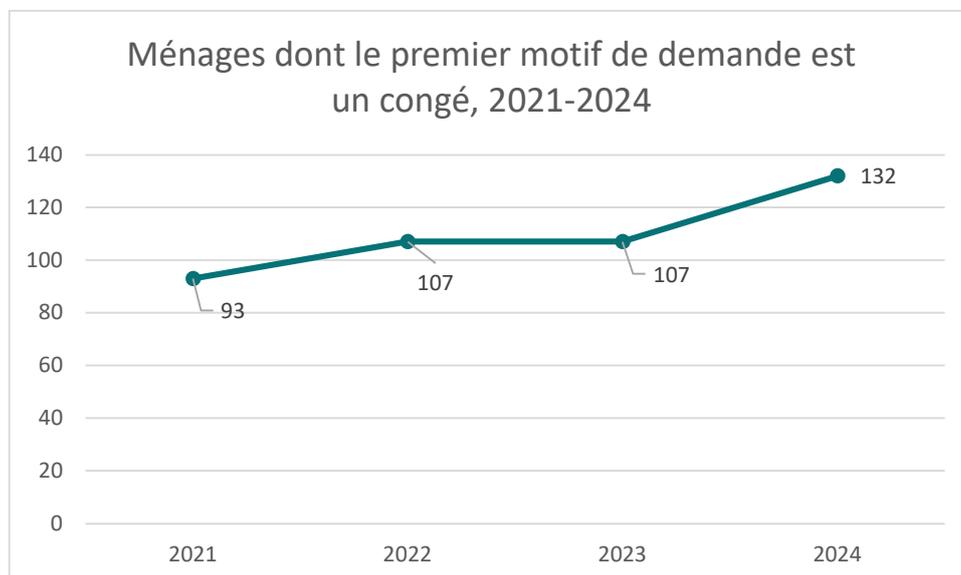
65% de ces menaces d'expulsion concernent des locataires du parc privé (contre 75% en 2023 et 80% en 2022) : ainsi, la part de locataires du parc social en risque d'expulsion semble s'accroître. La Maison de l'Habitat a par ailleurs reçu en 2024 **9% de locataires faisant part d'un loyer trop cher** (7,5% en 2023), pour lesquels aucune procédure d'expulsion n'est engagée lorsqu'ils nous sollicitent pour la première fois, mais qui en sont menacés à court ou moyen terme.

Cette hausse est d'une part la conséquence de l'augmentation des coûts des loyers du parc privé et des factures énergétiques. Ces augmentations ont un impact particulièrement important pour les ménages dont les ressources varient (emplois précaires, alternances de périodes d'emploi et de chômage, versements irréguliers d'indemnités journalières ...).

Focus sur les procédures d'expulsion pour reprise ou vente du logement

Nous constatons sur le long terme **une augmentation de ménages dont le premier motif de consultation est un congé pour vente ou reprise du logement par le propriétaire** : +42% sur la période 2021-2024.

Plus de la moitié des ménages concernés sont des ménages avec enfant. Les salarié-es et les retraité-es sont particulièrement touché-es : 42% de ces ménages perçoivent des revenus d'activité (CDI, CDD ou indépendants), 19% une retraite et 18% des revenus liés à la maladie ou au handicap.



Pour les locataires, **les délais de procédure d'un congé locatif paraissent aujourd'hui irréalistes face aux difficultés croissantes de relogement**, autant dans le parc privé (coûts trop importants, demandes de garanties trop exigeantes) que dans le parc social (trois ans d'attente en moyenne).

L'Alpil mène actuellement une étude afin de mettre ce phénomène d'augmentation du nombre de congés en perspective : en comprendre les causes, les enjeux, les effets sur les personnes et sur le parc locatif. Il s'agit également d'investiguer sur la validité des congés, celle-ci ne pouvant être vérifiée qu'une fois l'expulsion réalisée et à la charge du locataire. Cette étude croise les données de la Maison de l'Habitat, mais aussi des permanences APPEL de prévention des expulsions locatives, des dispositifs de lutte contre l'habitat indigne desquels l'Alpil est opérateur (PIGMLHI, PIG de Lyon) sur la période 2020-2023.

Parmi les locataires, **29% des ménages sollicitent la Maison de l'Habitat en raison d'un logement devenu trop grand ou trop petit**, suite à l'évolution de la situation de la famille (naissances, arrivée du conjoint et/ou des enfants qui vivaient à l'étranger, séparation, départ des enfants devenus adultes ...). **68% de ces demandes pour logement devenu inadapté à la composition familiale proviennent de ménages déjà locataires du parc social** (contre 60% en 2023 et 52% en 2022), illustrant ainsi le blocage du système de mutations.

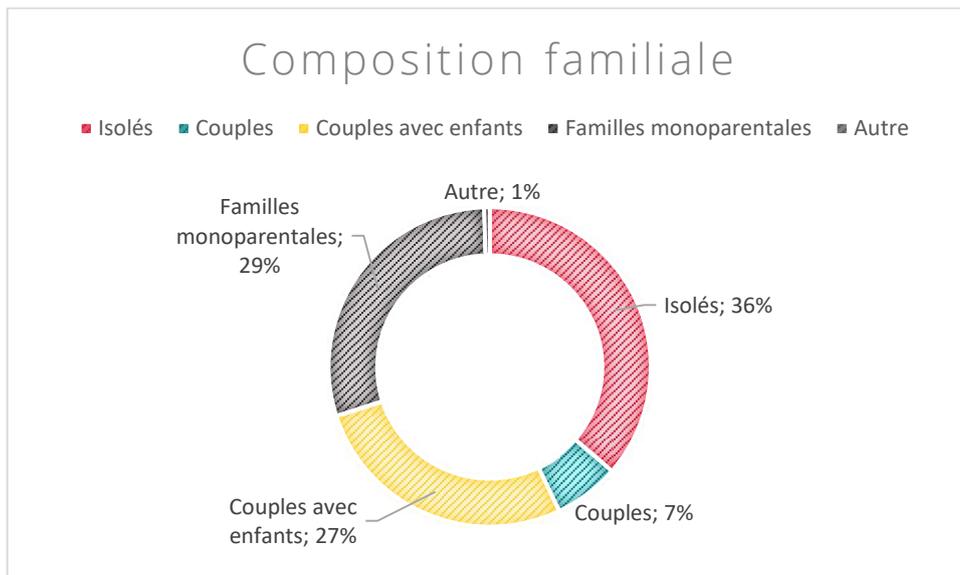
La non-décence, l'insalubrité ou le caractère dangereux du logement constitue le troisième motif de sollicitation de la Maison de l'Habitat par les ménages locataires (17% en 2024 contre 15% en 2023). En 2023, alors que nous achevions le travail d'analyse engagé sur le sujet avec la Fondation Abbé Pierre, 57% des locataires évoquant la non-décence voire l'insalubrité à la Maison de l'Habitat sont **locataires du parc social : ils représentent 61%** en 2024. Si une partie d'entre eux se rapprochent de l'Alpil pour être soutenus dans leurs demandes de travaux de remise en état et de réhabilitation, la majorité, épuisés par leurs conditions de vie quotidienne et par l'attente d'une réponse technique, sont en demande d'une solution de relogement dans un logement décent.

Les locataires qui ont sollicité la Maison de l'Habitat évoquent par ailleurs un logement dont **la localisation n'est plus adaptée à leur situation** (besoin d'un rapprochement du lieu de travail, de proches aidants ou aidés, de services, problèmes d'environnement dans le logement actuel, ...), **aux handicaps ou aux problèmes de santé, ou un logement qu'ils sont contraints de quitter suite à un divorce, une séparation et/ou des violences intrafamiliales.**

2. Les profils des ménages reçus pour la première fois en 2024

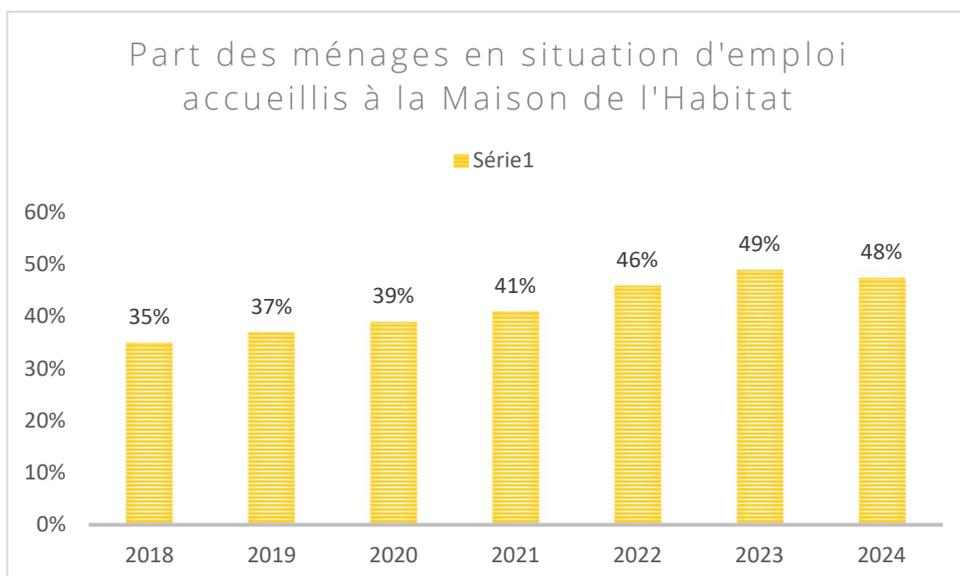
Le public reçu à la Maison de l'Habitat reste majoritairement familial. Plus de la moitié des ménages reçus pour la première fois en 2024 (**57%**) **a au moins un enfant à charge**, dont 48% sont des couples et 52% sont des familles monoparentales. **Les personnes isolées représentent quant à elles 36% de l'ensemble des personnes reçues** et sont principalement des hommes seuls (63% d'hommes seuls, 37% de femmes seules).

Nous constatons en 2024 une diminution de la part des couples avec enfant (-3 points en un an), face à **une augmentation de la part des familles monoparentales** (+2 points entre 2023 et 2024). Tout comme les hommes seuls, **ces familles monoparentales sont plus exposées que les autres compositions familiales à l'absence de logement et aux situations de rue** (cf p.16), et **au risque de perdre leur logement** (26% des ménages concernés par une problématique d'expulsion locative : cf p.19).



Le public qui fait appel aux services de la Maison de l'Habitat est à 95,5% originaire de la Métropole de Lyon, et à **53% de la commune de Lyon**. Très marginalement, il arrive que des ménages domiciliés hors Métropole de Lyon (2%) et même hors du département du Rhône (3%) nous sollicitent, principalement via la permanence téléphonique.

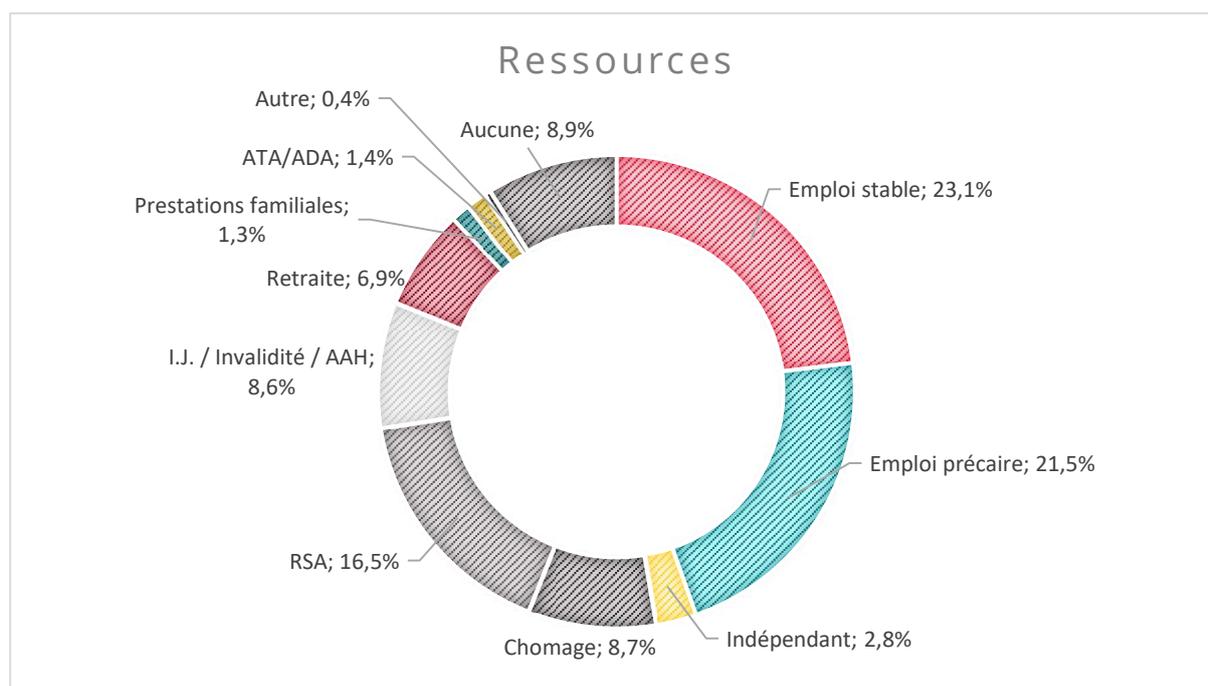
47,5% des ménages reçus pour la première fois en 2024 ont des ressources liées au travail et 8,5% ont des allocations chômage. Parmi les ménages ayant des ressources liées à l'emploi, **36% se déclarent sans logement et 25% sont hébergées chez des tiers.**



En 7 ans, la part des ménages en situation d'emploi parmi les ménages venant pour la première fois à la Maison de l'Habitat a augmenté de 13 points. Le constat de cette augmentation sur le temps long est confirmé, malgré une légère baisse de ce public en 2024.

Près de la moitié d'entre eux (49%) a des ressources liées au travail dites « stables » avec un contrat à temps plein et en CDI. 45,5% ont des ressources liées à un travail plus précaire, en contrats à durée limitée – intérim, CDD – et/ou sur des temps partiels à durée variable. Enfin, 6% ont un statut d'indépendant.

Le constat reste le même que dans nos précédents bilans : précarisation du travail (on note une augmentation de 2,5 points des autoentrepreneurs) et bas salaires se conjuguent avec une pénurie de logements abordables (hausse des montants de loyer dans le parc privé, diminution du nombre d'attributions dans le parc social). L'emploi en CDI à temps plein ne protège plus nécessairement les ménages, notamment isolés, des difficultés de logement.



42 % des ménages reçus à la Maison de l'Habitat perçoivent exclusivement des revenus de transfert : RSA (16,5% des ménages), prestations liées la maladie (8,6%), au chômage (8,7%), à la retraite (6,9%) ou aux prestations familiales (1,3%).

8,9% des personnes reçues n'ont aucune ressource. Il s'agit principalement de ménages dont la situation administrative ne permet ni l'accès à l'emploi ni l'accès aux prestations sociales, et qui sont contraints de recourir à la solidarité de leurs connaissances, au travail non déclaré ou aux aides d'urgence des services sociaux de secteur. L'offre d'hébergement, largement sous-dimensionnée, ne permet pas de répondre à la fois aux besoins de ces ménages, en situation de grande vulnérabilité et qui n'ont aucune autre alternative, et à ceux des ménages qui, bien qu'ayant des ressources ne parviennent pas à accéder à une solution de logement autonome et adaptée.

IV- Quel travail de soutien des démarches et d'accès aux droits est mis en place suite à l'accueil à la MDH ?

Le temps de l'accueil à la Maison de l'Habitat permet, à l'issue d'un premier diagnostic de la problématique logement, d'apporter des premières réponses socio-juridiques immédiates aux personnes, et parfois à travers elles aux travailleurs sociaux. Cette réponse technique et les conseils donnés aux ménages peuvent être délivrés simultanément à une orientation accompagnée vers un acteur spécialiste d'une question spécifique (avocat, association spécialisée ...). **847 ménages ont ainsi bénéficié d'une réponse et/ou d'une réorientation en 2024**, réponse qui n'a pas donné lieu à une nouvelle sollicitation au cours de l'année. Cela concerne **30% des ménages reçus en 2024** (26,5% soit 746 ménages en 2023).

La Maison de l'Habitat permet également, sur la base du diagnostic établi avec les ménages, de définir les stratégies à mettre en place, d'identifier les leviers possibles d'intervention et les démarches à engager pour permettre l'accès au logement ou à l'hébergement. Lorsque les ménages ne bénéficient pas de l'accompagnement d'un travailleur social, nous pouvons leur proposer de les soutenir dans leurs démarches d'accès à une solution ou de maintien dans leur lieu de vie. Ce travail de soutien et de suivi ne se met pas nécessairement en place dans le cadre de mesures d'accompagnement contractualisé. **1 133 ménages, soit près de 40% des ménages reçus à la Maison de l'Habitat en 2024 ont bénéficié d'un suivi et d'un accompagnement par un-e référent-e logement** dans les suites de cette première rencontre.

Dans certaines situations complexes et lorsqu'un accompagnement plus renforcé semble nécessaire, la mise en place d'une mesure contractualisée peut être proposée au ménage. **58 mesures d'ASLL se sont mises en place suite à l'engagement de premières démarches après l'accueil à la Maison de l'Habitat**, dont 18 dans un objectif de maintien dans le logement, et 14 dans un objectif d'accès au logement. 26 mesures ont concernées la recherche de logement : il s'agit de mesures d'accompagnement dans le cadre du dispositif de l'évitement de l'hébergement.

Les mesures ASLL n'ont donc concerné que 5% des ménages suivis dans les suites des permanences à la Maison de l'Habitat.

Famille D : de l'AIO à l'ASLL, 18 mois d'accompagnement dans la souplesse*

En juin 2023, Mme D. se présente à la Maison de l'Habitat. Elle est accompagnée de sa belle-mère, qui lui a parlé de l'Alpil car elle y était accompagnée il y a plusieurs années. Mme, son conjoint et leur fille de trois ans dorment dans leur voiture depuis la fin de leur hébergement chez tiers. Ils dorment de temps en temps chez la mère de Mr pour avoir un peu de répit. Lors de la permanence, une demande papier de logement social est remplie : le ménage doit aller la déposer en guichet enregistreur, et faire une demande

de domiciliation et de suivi social auprès de la Maison de la Métropole. Il est convenu qu'ils recontactent leur référente Alpil ensuite pour instruire un recours DALO.

Fin juillet 2023, le ménage est reçu en rendez-vous pour instruire un recours DALO. Une mise à jour papier de la demande de logement social est également faite, pour ajouter la nouvelle adresse de domiciliation. En accord avec le ménage, une préconisation ASLL est suggérée dans le recours : il s'agit du premier accès à un logement autonome en France. Dans les trois mois qui suivent, la référente Alpil est en lien régulier avec la COMED et le ménage pour la transmission de pièces complémentaires nécessaires à l'étude de leur recours. Fin octobre 2023, la famille est reconnue prioritaire pour l'accès à un T3 avec ASLL.

En mai 2024, la famille reçoit une proposition de logement dans le cadre du DALO, par le biais d'Action Logement. En l'absence de leur référente Alpil, ils sont accompagnés par l'accueil de l'association pour envoyer les pièces nécessaires à l'examen de leur dossier en CALEOL. Malgré la complétude de leur dossier, il est refusé par le bailleur en CALEOL. A son retour 15 jours plus tard, leur référente Alpil les reçoit en rendez-vous pour instruire un recours injonction devant le Tribunal Administratif en l'absence de proposition de logement adaptée dans le délai légal de 6 mois. L'Alpil fait également le lien avec Action Logement pour expliciter le refus CALEOL et s'assurer du maintien de la priorité DALO. Un lien est aussi fait avec l'ASS de secteur, vers laquelle l'Alpil avait orienté la famille lors de la première rencontre pour s'assurer de l'ouverture et du maintien des droits hors logement (santé notamment). Une demande d'ASLL est transmise au secteur pour anticiper la proposition de logement à venir : elle est refusée faute de logement attribué.

Début juillet, une nouvelle proposition de logement est faite à la famille, dans le cadre du DALO, toujours par le biais d'Action Logement. Le ménage est reçu en rendez-vous pour constituer leur dossier. Mr travaille en intérim, des nombreux allers-retours par mail et téléphone ont donc lieu entre le ménage et l'Alpil pour obtenir toutes les fiches de paie, qui sont ensuite transmises à Action Logement et au bailleur. La CALEOL est prévue fin août, le logement neuf doit être livré un mois après. Mi-septembre, en l'absence de retour de la CALEOL, la référente Alpil recontacte le bailleur, sans succès. A la fin du mois, un mail du bailleur à Mme l'informe de l'attribution du logement. Une demande d'ASLL est renvoyée, elle est acceptée. Après plus d'un an d'accompagnement dans le cadre de l'AIO et 3 rendez-vous présentiels, une mesure d'accompagnement est donc contractualisée pour faciliter l'entrée et le maintien dans le logement. La famille adhère pleinement à l'accompagnement.

Une demande de FSL accès est instruite, des orientations et accompagnements sur place pour l'ameublement sont réalisés, un lien avec l'ASS de secteur est fait pour des demandes d'aides financières complémentaires. La signature du bail se faisant uniquement par voie électronique, la famille est aussi soutenue dans cette démarche. Le compte CAF est actualisé, la famille est soutenue dans l'ouverture des contrats de fluides.

18 mois après avoir poussé la porte de la Maison de l'Habitat, la famille est donc toujours en lien avec l'Alpil, avec des rendez-vous plus réguliers depuis l'accès au logement.

1. Soutenir les démarches d'accès au logement et à l'hébergement

a. Accompagner les démarches d'accès au logement

La majorité des ménages rencontrés lors des permanences à la Maison de l'Habitat expriment une demande d'accès à une solution de logement pérenne, autonome et de droit commun. Ainsi, **70,5% des ménages ont été accompagnés sur des démarches liées à l'accès au logement social.**

Pour ces ménages, il s'agit de donner à voir et permettre de comprendre le contexte de l'accès au logement social sur le territoire : les conditions d'accès, les délais moyens d'attributions, les outils développés localement pour les demandeur·euses de logement, les dispositifs locaux et les recours existants. Cette information est indispensable pour permettre aux ménages de se positionner et de prendre des décisions quant à leur situation de logement.

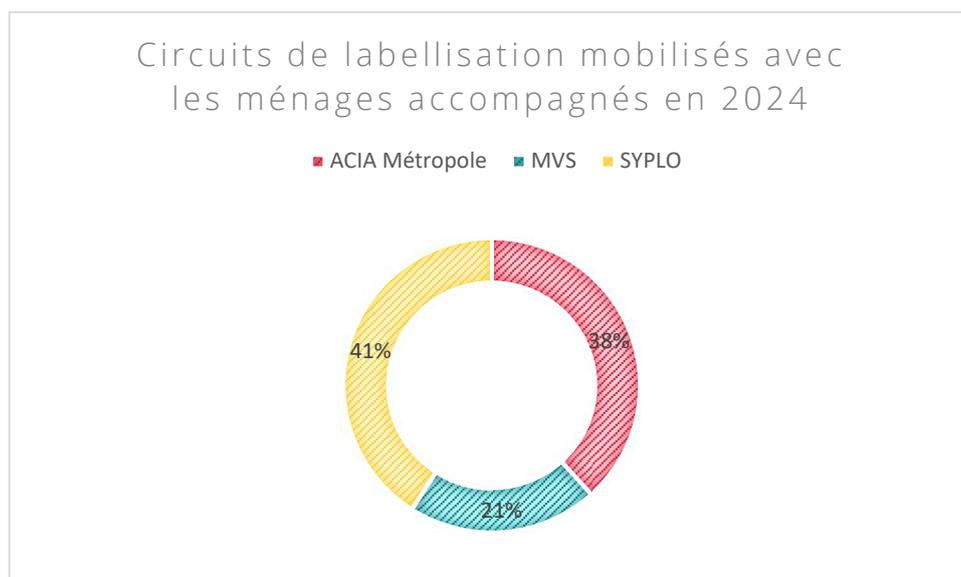
Si c'est nécessaire, nous soutenons les ménages pour l'enregistrement et la modification de leur demande de logement, et dans les démarches connexes nécessaires pour lever les freins à leurs accès : ouverture des droits CAF, soutien à la résorption des situations d'endettement, déclaration des ressources, clarification du projet de relogement, etc.

Nous soutenons également les ménages lorsqu'ils sont destinataires d'une proposition de logement, en les informant sur le processus d'attribution, en les accompagnant à la constitution de leur dossier pour un passage en CALEOL, et en prenant attache si nécessaire avec le bailleur social pour clarifier la situation et permettre l'aboutissement de la proposition.

Lorsque la situation des ménages répond aux critères de priorisation définis par la Convention Intercommunale des Attributions, **nous portons les demandes de logement dans les dispositifs locaux de priorisation auprès de la Métropole, de la Préfecture ou de la Maison de la Veille Sociale.** Les dispositifs de priorisation sont toujours mobilisés en accord avec le ménage, en fonction des conditions définies par les réservataires et de la situation individuelle de chaque ménage.

En 2024, l'équipe de l'Alpil a porté **308 demandes de logement émanant de la Maison de l'Habitat dans les différents dispositifs locaux de priorisation.** La moitié de ces demandes de labellisation ont été déposées en 2024. Cela signifie donc que **la moitié des ménages dont**

nous portons la demande dans ces dispositifs ont été labellisés avant 2024, et sont toujours en attente d'une solution de relogement.



41% des demandes de priorisation ont été portées auprès de la Préfecture - SYPLO (35,5% des labellisation en 2023) ; et 38% l'ont été dans le cadre de l'ACIA Métropole (50% en 2023).

La chute des demandes de labellisation ACIA Métropole peut s'expliquer d'une part par le resserrement en 2024 des critères de labellisation : nouveau mode de calcul de la suroccupation dans le logement, exigence d'un congé échu dans le cadre des logements repris ou mis en vente. Le durcissement de ces critères ainsi qu'un plus faible taux de relogement (19,13% des ménages priorisés ACIA Métropole ont été relogés en 2024 contre 25,4% des ménages priorisé SYPLO) peuvent expliquer la chute des labellisations ACIA, les demandes de priorisation se déportant sur le dispositif SYPLO ou encore sur les recours dalo.

Nous avons également porté en ACIA MVS des demandes **d'évitement de l'hébergement** pour des ménages en situation de sans-abrisme (21% des demandes de labellisation). L'implication de la Maison de la Veille Sociale sur l'animation de ce dispositif, ainsi que la mobilisation de l'outil de location choisie développé depuis plusieurs années par l'Alpil permettent d'aboutir à des solutions de relogement dans des délais nettement plus courts que via les autres dispositifs de labellisation. (cf p.27)

Parallèlement, pour tous les ménages qui peuvent en bénéficier, nous accompagnons **l'inscription auprès d'Action Logement sur la plateforme Al'In** : information des ménages sur le fonctionnement d'Al'In, vérification de leur éligibilité et liens avec leur(s) employeur(s), orientation vers l'accueil d'Action Logement et/ou aide à la création de l'espace en ligne, vérification de la complétude de leurs dossiers ... Ce dernier élément est de plus en plus important : l'accès aux offres de logement adaptées sur la plateforme en ligne n'est

réellement possible que si les demandes de logement social sont à jour et les documents ajoutés au dossier.

L'évitement de l'hébergement, un outil efficace au service des personnes à la rue

Dans ce contexte d'accès à l'hébergement rendu de plus en plus difficile et de plus en plus long, le recours à l'outil « évitement de l'hébergement » a été très investi cette année, sous l'impulsion de la MVS et des financeurs (DDETS et Métropole). En effet, suite à une expérimentation menée à la fin de l'année 2023, la MVS a continué d'œuvrer pour la mise en place d'une « plateforme de l'accompagnement » permettant une orientation sur des places d'accompagnement (financées via l'ASLL et l'AVDL notamment) pour des publics à la rue ou en situation d'habitat précaire. Ces accompagnements visent, dans une logique Logement d'Abord, un accès direct au logement social pour les publics y étant éligibles. La gestion de ces mesures d'accompagnement par la MVS permet un repérage via le SIAO, une certaine fluidité dans l'orientation vers un opérateur, ainsi que dans la gestion (suspension temporaire de l'accompagnement, fin de l'accompagnement flexible – après l'entrée dans le logement, etc.).

L'Alpil a activement participé à l'expérimentation de la plateforme et accompagné 25 ménages vers le logement en 2024 dans ce cadre. Le fonctionnement de la Maison de l'Habitat permet un travail particulièrement efficace dans le partenariat avec la MVS : via les permanences, les ménages éligibles à ce dispositif sont repérés directement dès le premier entretien. Ainsi, les référent·es sociales peuvent vérifier si le ménage remplit les conditions d'accès au logement social, mettre à jour la demande dans le SI-SIAO lorsque celle-ci existe déjà, et soit 1) alerter la MVS afin qu'un opérateur soit désigné pour accompagner le ménage, soit 2) s'auto-prescrire et demander la mobilisation d'une mesure d'accompagnement afin de mener les démarches d'accès au logement avec la famille.

Sur ces 21 ménages, 15 ont pu accéder à un logement social dans l'année, ce qui souligne l'effectivité du dispositif.

Les modalités d'accueil proposées à la Maison de l'Habitat permettent le repérage des situations, nombreuses, pouvant relever de ce dispositif. Pour répondre aux besoins identifiés dans le cadre de nos permanences une **hausse significative du nombre de mesures d'accompagnement disponibles serait nécessaire**. En 2024, environ 30 ménages relevant de l'évitement de l'hébergement ont été repérés et signalés auprès de la MVS, puis orientés vers un autre opérateur faute de places d'accompagnement financées.

b. Accompagner les démarches d'accès à l'hébergement

La majorité des ménages que nous rencontrons dans le cadre de la Maison de l'Habitat expriment une demande d'accès à une solution de logement pérenne, autonome et de droit commun. Cependant, les conditions d'éligibilité au parc social n'étant pas toujours remplies, et dans certains cas les difficultés rencontrées par les ménages étant trop nombreuses et complexes, nous sommes parfois amené.es à travailler simultanément à stabiliser les conditions de vie dans le logement actuel et à soutenir des démarches visant à l'accès à l'hébergement. Pour **8% des ménages reçus** à la Maison de l'Habitat, le travail d'information, d'orientation et/ou le suivi-accompagnement a porté **uniquement sur l'accès à l'hébergement**.

Lorsque les ménages sont accompagnés par l'Alpil et que la situation évolue, le-la référent-e du ménage peut enregistrer une demande d'hébergement directement sur le SI-SIAO. Les ménages peuvent également être accompagnés pour déposer une demande en résidence sociale auprès d'Adoma et/ou Aralis s'ils en relèvent. En revanche, lorsque les ménages ne sont pas suivis ou accompagnés par l'Alpil ou par un-e travailleur-euse sociale de secteur, et qu'ils se présentent à la MDH avec le besoin de déposer une demande d'hébergement, nous contactons la Maison de la Veille Sociale afin qu'un rendez-vous soit donné au ménage dans l'un des lieux d'accueil délocalisés de la MVS.

Pour tous les ménages qui se présentent à la Maison de l'Habitat et qui ont déjà une demande d'hébergement, nous pouvons mettre à jour la demande sur le SI-SIAO afin qu'elle soit au plus proche de la situation des ménages, et adresser des alertes auprès des chargé-es de mission de la MVS pour les ménages en très grande précarité et pour lesquels une vulnérabilité particulière est repérée.

Le référent qui reçoit le ménage en permanence à la Maison de l'Habitat l'informe également de sa possibilité de constituer un recours DALO en vue d'accéder à une offre d'hébergement, et l'accompagne le cas échéant dans toutes les étapes de ce recours (amiable, gracieux et contentieux).

L'Alpil participe également aux commissions insertion de la Maison de la Veille Sociale, ce qui permet à l'équipe de conserver une connaissance toujours actualisée des différentes formes d'hébergement et des critères et conditions d'accès, et ainsi de mieux orienter les ménages en fonction de leur situation. Par ailleurs, l'accueil et l'accompagnement des personnes confrontées à l'absence d'offre d'hébergement permet à l'équipe d'alimenter les instances de construction et de suivi de la mise en œuvre des politiques publiques en la matière, par la connaissance de la réalité vécue par les personnes et des conséquences de l'absence d'offre.

c. Les démarches simultanées d'accès au logement et à l'hébergement

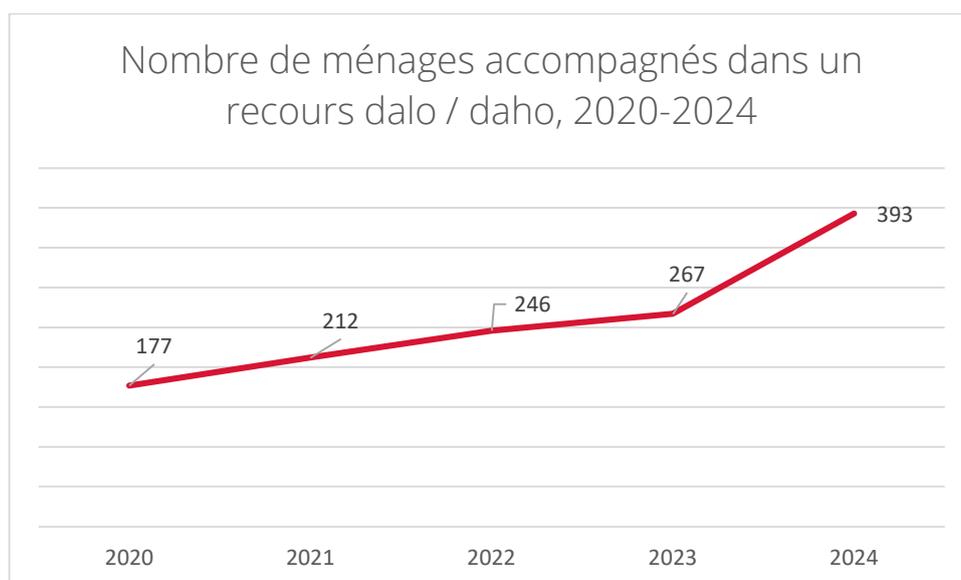
L'allongement des délais de relogement dans le parc social, et la difficulté pour les ménages à maintenir dans le temps long les solutions d'hébergement ou d'habitat précaire qu'elles ont pu mobiliser dans l'attente d'une solution de relogement pousse de plus en plus de ménages pourtant éligibles au parc social à déposer parallèlement une demande d'hébergement.

En 2024, le travail a porté simultanément sur l'accès à l'hébergement et sur l'accès au logement pour 11,5% des ménages.

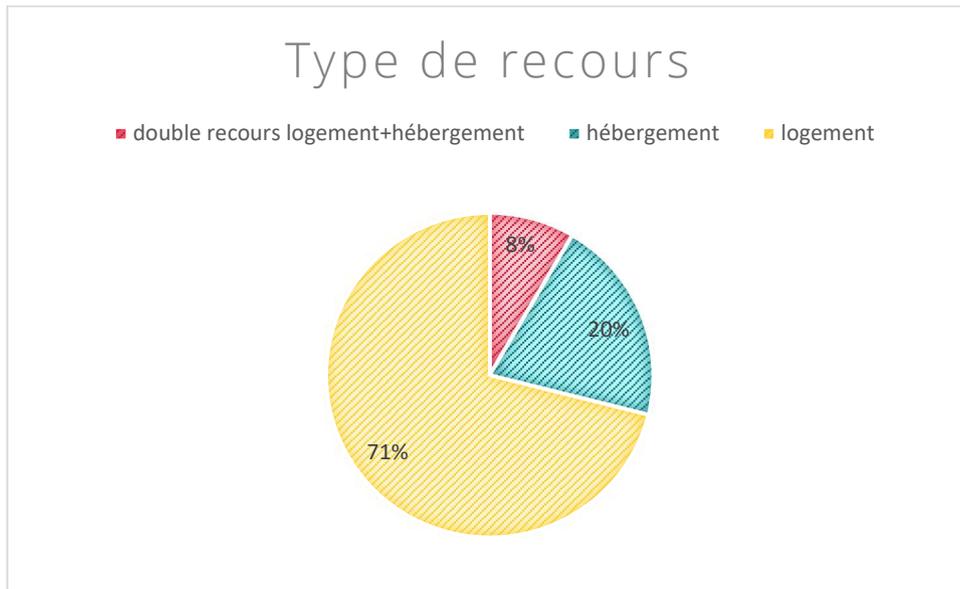
2. Accompagner les recours DALO

Les ménages qui le souhaitent sont accompagnés dans toutes les étapes du recours DALO : recours amiable, recours gracieux, recours contentieux en injonction, recours indemnitaire, accompagnement dans la phase de relogement.

393 ménages ont été accompagnés en 2024 pour former un recours DALO, contre 267 en 2023 : le nombre de ménages accompagnés dans un recours DALO a augmenté de près de 50% en une année.



Nous avons accompagné au total **423 recours** (un ménage pouvant être accompagné dans plusieurs recours).



Le nombre de recours DALO en vue d'accéder à un logement reste très largement majoritaire, l'accès au logement étant la principale demande des ménages se présentant à la Maison de l'Habitat.

Malgré le découragement des ménages et des professionnel·es face à l'absence d'offre pour les ménages reconnus prioritaires pour l'accès à l'hébergement (notamment pour l'accueil inconditionnel) et malgré la crainte des ménages en situation irrégulière des conséquences possibles de leur recours sur leur demande de régularisation, le nombre de recours DALO en vue d'accéder à un hébergement a lui aussi augmenté, et représente en proportion 20% des recours déposés en 2024 (contre 26% en 2023).

Par décision du 31 mai 2024, le Conseil d'État a jugé que les personnes étrangères qui font l'objet d'une obligation de quitter le territoire français ou sont définitivement déboutées de leur demande d'asile ne peuvent plus prétendre à un accueil en hébergement, sauf « circonstances exceptionnelles ». Cette décision vient en contradiction avec le principe d'inconditionnalité de l'accueil, qui a pourtant été affirmé par deux fois par le législateur (Loi Molle, Loi Alur). Dès l'été 2024, la Commission de médiation du Rhône a revu sa doctrine en vue de restreindre la reconnaissance du priorité DAHO pour ces publics. La Commission applique également une interprétation extensive de cette jurisprudence à l'égard des personnes en situation irrégulière, n'ayant pas engagé de démarches de régularisation de séjour.

Enfin, 8% des recours déposés étaient des doubles recours à la fois pour l'accès au logement et à l'hébergement. Ces recours concernent principalement des ménages relevant du logement, mais pour lesquels l'urgence de la situation nécessite, dans l'attente du logement, l'accès à un hébergement : ménages dépourvus de logement, ménage en fin de procédure d'expulsion avec le risque d'une rupture résidentielle...

En 2024, **403 recours accompagnés** ont fait l'objet d'une décision de la commission de médiation. **232 décisions reçus en 2024 étaient favorables, soit 57% d'entre elles.** Ce taux de décision favorable reste supérieur à celui de l'ensemble du département (45% de décisions favorables dans le Rhône en 2023), fruit d'un suivi très rapproché des recours déposés avec les ménages, et d'une connaissance fine des conditions d'éligibilité favorisée à la fois par la formation juridique continue de l'équipe et la participation d'un membre de l'équipe à la commission de médiation DALO. Néanmoins, le taux de décisions favorables est en baisse significative (64% de décisions favorables en 2023). Face à ces refus, nous avons accompagné en 2024 **39 recours gracieux** auprès de la Commission de Médiation Dalò.

*L'année 2024 a été marquée par la volonté de la Préfète du Rhône d'engager un processus de révision du **délai anormalement long** sur le département, délai préalablement fixé à 2 ans. Les locataires d'un logement inadapté (taux d'effort, typologie...), qui n'ont pas vu leur demande de relogement sur le parc social aboutir, peuvent engager un recours DALO au motif de l'attente d'un logement social dans un délai supérieur au délai anormalement long. L'ALPIL a porté **48 recours** à ce motif en 2024.*

*Après un processus de consultation engagé par les services de l'Etat, malgré un consensus des acteurs du logement social (associations, bailleurs, collectivités...), défavorables à la révision, l'arrêté préfectoral du 21 novembre 2024 fixe désormais le délai anormalement long à **42 mois pour les primo-demandeurs et 48 mois pour les demandeurs de mutation**. Laissant présager un accroissement des situations de mal-logement et une baisse du taux de décision favorable de la Commission de médiation. En 2023, le critère du délai anormalement long était le motif de priorisation retenu pour 35% des requérants DALO par la Comed, soit le 2eme motif le plus retenu, après le critère dépourvu/hébergé.*

Comme 2023, l'année 2024 a surtout été marquée par l'**allongement du délai pour l'accès à un logement social des ménages reconnus prioritaires DALO**. Si le délai légal de 6 mois après la décision était marginalement dépassé les années précédentes, il est devenu exceptionnel pour les ménages prioritaires d'obtenir une proposition dans le délai. **L'engagement d'un recours contentieux en injonction devient de ce fait indispensable** pour les ménages n'ayant pas reçu de proposition dans le délai légal de 6 mois. En 2024, nous avons été interpellés par de nombreux requérants dont le délai de relogement était dépassé, certains que nous avons accompagnés dans la formation de leur recours amiable, d'autres orientés à cette étape par leur travailleur social. **Nous avons accompagné 89 requérants reconnus prioritaires DALO pour déposer un recours en injonction auprès du Tribunal Administratif du Rhône.** Nous gardons par ailleurs désormais une vigilance plus forte sur les délais de relogement pour permettre aux ménages d'engager un recours contentieux dans le délai de 4 mois.

Enfin, face aux délais de relogement qui continuent à s'allonger, nous avons par ailleurs accompagné **4 ménages prioritaires DALO qui ont souhaité engager un recours indemnitaire**, avec le soutien des avocates mobilisées sur le sujet.

Au total, 46% des ménages relogés en 2024 étaient des ménages reconnus prioritaires DALO. Ainsi, malgré des délais légaux de relogement de moins en moins respectés, la

reconnaissance de priorité DALO constitue le principal moyen d'accès au logement social pour les ménages accompagnés à la Maison de l'Habitat.

3. Le maintien et l'accès au logement en 2024

a. Des ménages maintenus dans leur lieu de vie malgré la menace d'une expulsion

On l'a vu, 30% des ménages qui se présentent à la Maison de l'Habitat le font en raison d'une menace d'expulsion (procédure pour impayés, congé, conflit avec le bailleur) et 8% en raison d'un logement trop cher. Cependant, un travail d'accompagnement uniquement orienté dans un objectif de maintien durable du ménage dans son logement n'est mené qu'avec 5,5% des publics accompagnés. Dans la plupart des cas en effet, l'accompagnement vise aussi la mobilisation d'une solution de relogement, de manière à sécuriser les parcours des ménages.

Le travail d'accompagnement pour permettre le maintien consiste à proposer :

- Une médiation avec le bailleur, privé, associatif ou social pour dénouer une situation conflictuelle,
- Un accompagnement à l'ouverture des droits sociaux pour stabiliser la situation financière,
- Un soutien dans la mise en place de mesures de résorption des dettes,
- Un accompagnement socio-juridique dans le cadre de la procédure d'expulsion lorsqu'elle est engagée, en lien avec les acteurs de la justice,
- La mobilisation d'une expertise et d'un soutien juridique dans le cadre des permanences APPEL,

En 2024, 17 ménages suivis dans le cadre de la Maison de l'Habitat ont pu se maintenir durablement dans leur logement.

b. L'accès au logement

En 2024, 465 ménages (contre 278 ménages suivis par l'Alpil en 2023, soit près de 70% de plus) ont accédé à une solution de relogement ou d'accès à l'hébergement.

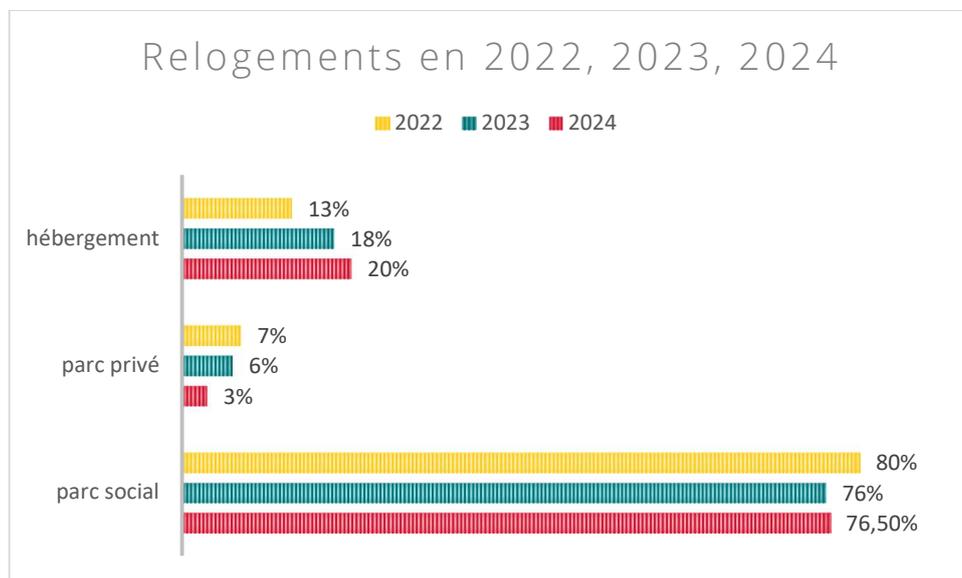
Au total, 79% des ménages relogés ont accédé à un logement, contre 76.5% en 2022.

Notre connaissance de ces relogements s'est nettement améliorée depuis que l'ensemble des salarié-es dispose d'un accès consultatif à Péléhas et peut donc prendre connaissance

des relogements y compris lorsque les ménages eux-mêmes ne nous transmettent pas l'information.

Si l'année 2023 avait été marqué par une chute sensible des relogements, le nombre de relogement des ménages accompagnés à la MDH est nettement reparti à la hausse en 2024.

Le nombre de ménages ayant accédé au logement ou à l'hébergement en 2024 est considérablement supérieur à l'année 2023, mais leur répartition entre logement social, logement privé et hébergement (très majoritairement de l'hébergement d'insertion) reste stable. Nous pouvons cependant noter la chute des relogements dans le parc privé, conséquence d'une hausse des loyers qui rend le parc privé inaccessible pour une part croissante des ménages. A contrario, la hausse de la proposition de ménage accédant à un hébergement se concentre très majoritairement sur des dispositifs d'hébergement d'insertion, seul 8 ménages ayant accédé à un dispositif d'hébergement d'urgence dans l'année).

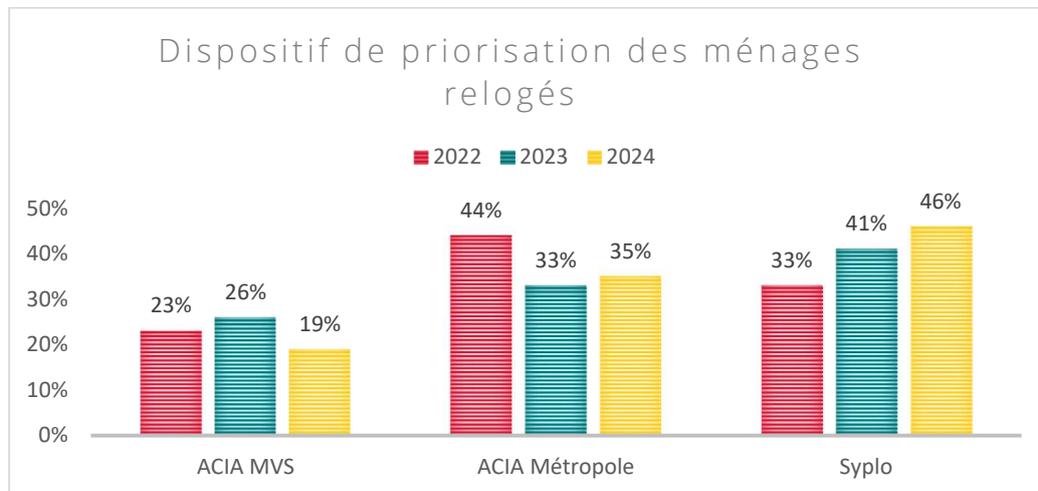


La grande majorité des ménages ayant accédé au parc social en 2024 bénéficiait d'une reconnaissance de l'urgence de leur demande de logement, dans le cadre d'un dispositif de priorisation ou à la suite d'un recours DALO. Ainsi, **46% des ménages ont accédé à un logement social via une reconnaissance de priorité DALO, et 15 % des ménages ont été relogés via des dispositifs de priorisation** (Syplo, ACIA, ACIA MVS).

Rappelons que la labellisation de la demande de logement ne peut être demandée que par l'intermédiaire d'un travailleur social, et que le recours DALO peut de plus en plus difficilement être déposé par le ménage seul. L'accès à un travailleur social en capacité d'accompagner ces démarches semble donc devenu essentiel pour permettre le relogement dans le parc social, tout au moins pour le public qui fréquente la Maison de l'Habitat.

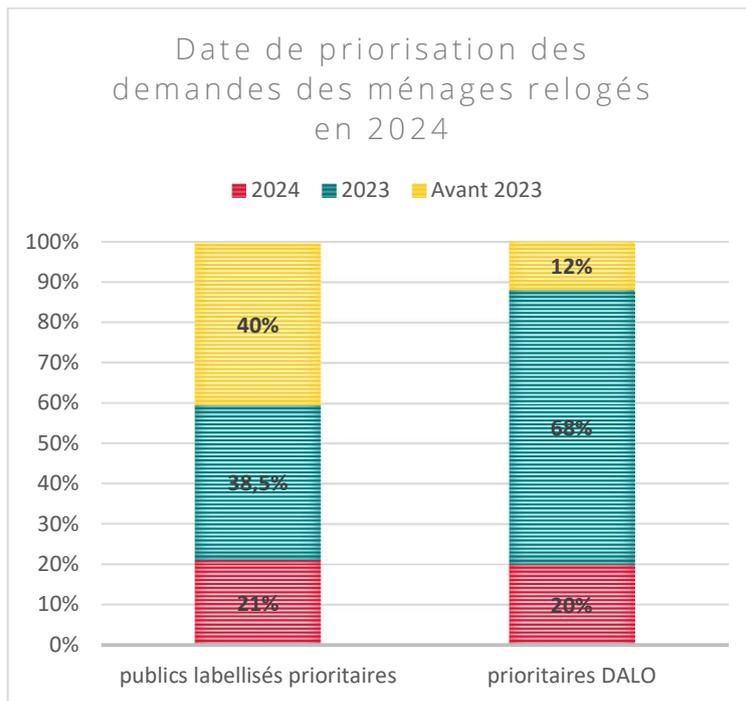
Parmi les publics labellisés prioritaires (hors recours DALO), nous constatons des différences importantes selon le dispositif mobilisé. La part des ménages labellisés SYPLO continue de

progresser entre 2023 et 2024, quand baisse de la part des ménages labellisés ACIA Métropole se confirme.



Par ailleurs, malgré l'allongement significatif des délais de relogement dans le cadre des recours DALO, l'obligation faite à l'Etat de mobiliser une offre de relogement reste un levier beaucoup plus rapide d'accès au parc social que les dispositifs de labellisation. En effet, 40% des ménages labellisés « public prioritaire » et relogés en 2024 sont labellisés depuis plus de deux ans, alors que les ménages prioritaires DALO depuis plus de 2 ans ne représentent que 12% des ménages prioritaires relogés en 2024.

Notons néanmoins une accélération des délais de relogement des ménages prioritaires labellisés (11% avaient été relogés dans l'année en 2023 contre 21% en 2024), et un allongement du délai de relogement des prioritaires DALO (33% avaient été relogés dans l'année en 2023 contre 20% en 2024).



Nous pouvons soutenir les ménages dans toutes les étapes de leur relogement, selon leurs besoins identifiés avec eux :

- Lors de la réception d'une proposition de logement : information sur le cadre dans lequel se fait la proposition, informations sur les étages et le déroulé de la procédure de relogement, analyse avec le ménage de l'adaptation ou non du logement à la situation, soutien à l'organisation voire participation à la visite du logement, information sur les conséquences en cas de refus et le cas échéant soutien dans l'explication du refus au bailleur et/ou au réservataire...
- Lors du passage en CALEOL : soutien dans la constitution du dossier, lien du·de la référent·e sociale avec le bailleur.
- Lors de l'entrée dans les lieux : informations en droit notamment concernant la signature de bail et l'état de lieux d'entrée, constitution du dossier FSL, congé du logement précédent, soutien à l'ouverture des contrats, l'ameublement, les changements d'adresse, la mise en lien avec les services sociaux de secteur, la réalisation d'un dossier FSL, l'ouverture des droits CAF.

Lorsque l'accompagnement se poursuit de manière soutenue au moment de l'attribution du logement et dans les mois qui suivent le relogement, une mesure d'ASLL peut être mobilisée.

c. L'accès à l'hébergement

Parmi les ménages relogés en 2024, 83 ont accédé à un hébergement, soit 20% des ménages relogés. Parmi eux, 75 ménages ont accédé à un hébergement d'insertion et seulement 8 ont accédé à une solution d'hébergement d'urgence.

Les circuits d'accès à l'hébergement via la Maison de la Veille Sociale (MVS) se sont encore restreints en 2024, d'une part du fait d'une faible hausse des places mises à disposition, notamment sur l'hébergement d'urgence dit « inconditionnel » (377 places ouvertes en 2024), d'autre part avec l'augmentation des demandes. Fin décembre 2024, plus de 7 000 ménages avaient une demande d'hébergement auprès de la MVS. Sur la seule semaine du 16 au 20 décembre, le 115 a reçu 1756 demandes de mises à l'abri.

Du côté de l'offre, le parc d'hébergement se transforme, suivant la stratégie étatique cadrée par la trajectoire Accueil Hébergement Insertion (AHI). Le dispositif d'hébergement d'urgence est extrêmement saturé et la MVS ne peut s'avancer sur des délais d'accès à une solution pour les publics relevant de cet hébergement inconditionnel (sans droit au séjour, sans ressources). L'hébergement d'insertion est marqué par des délais d'accès longs, a minima 18 mois pour du logement temporaire à titre d'exemple. Il est à noter également que pour la deuxième année consécutive, aucune place n'a été exceptionnellement ouverte durant l'hiver (anciennement appelé « plan froid ») afin de mettre fin à la gestion du parc d'hébergement « au thermomètre ».

L'année 2024 a été marquée par deux changements notables sur les prises en charge des familles à la rue :

- Les orientations vers le CHU Le Chêne ont été conditionnées à certains critères de vulnérabilité durant l'été 2024. En octobre 2024, l'Etat a également annoncé la transformation du CHU en « halte de nuit », avec un fonctionnement impliquant l'alternance entre 3 nuits d'hébergement et 3 nuits passées dehors, avant de revenir sur cette décision en fin d'année. Des places hôtel ont également été mises à disposition directement du 115 pour des familles à la rue, et notamment des situations de femmes sortant de maternité avec leur nouveau-né.
- Les orientations vers les places hôtelière gérées par la Métropole dans le cadre de ses prérogatives en matière de protection de l'enfance ont été suspendues pendant l'été. Elles ont repris en septembre 2024 avec, ici aussi, une révision des critères de prise en charge (lecture restreinte de la notion d' « isolement » des mères, exclusion des personnes en demande d'asile, exclusion des personnes ayant demandé l'asile dans un autre département, entre autres).

A l'instar d'autres acteurs du médico-social, **nous nous alarmons sur les hausses des restrictions pour accéder à une prise en charge. Les critères de définition de la vulnérabilité permettant une prise en charge se sont, au fil des années, resserrés autour des situations les plus alarmantes.** Dans notre action d'accueil et d'accès aux droits, nous sommes aujourd'hui systématiquement amenées à informer et expliquer l'absence de leviers et de solutions d'hébergement, tout en étant **témoins de la dégradation des situations des personnes contraintes de rester dehors.** Nous constatons une nouvelle fois **la fin de l'accueil inconditionnel** et la nécessité de présenter vulnérabilités et « garanties d'insertion » pour espérer obtenir une place en hébergement d'urgence.

Parallèlement à la diminution des entrées en hébergement d'urgence, **le nombre de ménages ayant accédé à une solution d'hébergement d'insertion a augmenté** et représente en 2024 18% des relogement (contre 16% en 2022). Il s'agit d'orientations vers des logements en intermédiation locative, des résidences sociales, des CHRS ou encore de pensions de familles. L'accès à ces formes d'hébergement implique qu'une partie au moins du ménage soit en situation régulière et dispose de ressources.

La grande majorité (**81%**, contre 53% en 2023) des entrées en structure d'hébergement d'insertion font **suite à une reconnaissance de priorité DALO**.

alpil
action
pour l'insertion
par le logement

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