

PARC SOCIAL DÉGRADÉ INDÉCENT, VOIRE INDIGNE

**DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LES LOCATAIRES HLM
POUR L'AMÉLIORATION DE LEURS CONDITIONS D'HABITAT**

Étude réalisée par l'Alpil avec le soutien de
la Fondation pour le logement des défavorisés
Auvergne Rhône Alpes

FÉVRIER 2025

PARC SOCIAL DÉGRADÉ INDÉCENT, VOIRE INDIGNE

TABLE DES MATIÈRES

Propos introductif	4
I - Parc social dégradé, un phénomène de plus en plus visible	14
A - Des plaintes considérables et en augmentation	15
B - Des parcours et un contexte qui laissent peu de choix	21
C - Des désordres récurrents	27
II - Vivre dans des conditions dégradées	37
A - L'habitat dégradé : un coût humain et financier pour les occupants	37
B - Des logements qui rendent malade	44
III - Difficile mobilisation des bailleurs et des institutions suite aux sollicitations des locataires	50
A - Des locataires qui multiplient les démarches	50
B - Des institutions différemment mobilisées et outillées	57
C - Autres moyens de recours et d'interpellation mobilisés par les personnes	63
D - Le relogement comme solution de sortie : se confronter aux délais de mutation	66
Conclusion	71
Annexes	76
Remerciements	89

PROPOS INTRODUCTIF

Le 17 décembre 2021, le tribunal judiciaire de Lyon condamnait un des plus gros bailleurs sociaux de l'agglomération lyonnaise à indemniser trois de ses locataires à hauteur de 1000 euros chacun pour préjudice de jouissance. Le jugement enjoignait également ce même bailleur à la réalisation des travaux de remise aux normes sous astreinte. Les locataires vivaient effectivement dans des logements sociaux indécents, présentant des traces de moisissures, des fenêtres et des portes d'entrée non-étanches à l'air et une ventilation dysfonctionnelle. La situation avait pourtant été portée à la connaissance du service d'hygiène de Lyon, qui avait constaté les désordres et mis en demeure le bailleur de réaliser des travaux de remise aux normes, sans que cela ne soit suivi d'effet.

Vivre dans de telles conditions lorsque l'on est locataire interroge davantage lorsqu'il s'agit de logements sociaux ; surtout lorsque que l'on sait que la lutte contre l'insalubrité est l'une des raisons pour lesquelles la puissance publique a investi dans la création de logements dits sociaux.

L'essor du logement social : développer une offre de logement digne et accessible

Dès le XIX^{ème} et les épidémies de varioles et de choléra, la salubrité des logements devient un sujet central des politiques sanitaires. En 1849, la loi Melun expose ainsi et pour la première fois la nécessité d'une intervention publique dans le domaine de l'habitat, jusque-là préservé de cadre législatif, puisqu'uniquement affilié à la propriété privée. Cette loi avait comme objectif de lutter contre l'insalubrité des logements, avec la création à l'échelle communale, de commission d'enquête et d'expertise, composée de professionnels de santé et du bâtiment, et chargée de visiter les lieux suspects. Ces ancêtres des services d'hygiène que l'on connaît aujourd'hui ne seront que très peu investis par les communes et leur efficacité demeurera faible. Pour autant, il s'agit bien d'une première étape législative dans l'engagement de l'État vers une politique du logement.

Dans un contexte d'accélération de l'industrialisation, le besoin en main d'œuvre s'accroît, entraînant un exode rural massif et donc une concentration de la population toujours plus grande dans les villes, dont le nombre de logement est bien insuffisant pour accueillir convenablement l'ensemble de ces travailleurs. En 1906, 62% des personnes habitant des villes de plus de 5 000 habitants vivent à deux ou plus par pièce, faisant planer une fois de plus le risque de propagation d'épidémies alors que la tuberculose cause à elle-seule près de 100 000 morts par an dans ce début du XX^{ème} siècle. Face à ces conditions de vie misérables, concernant en premier lieu des ouvriers, et mises en lumière par plusieurs enquêtes d'ampleur, l'État tente de faciliter l'accès à la petite propriété (loi Ribot 1908) tout en développant la création de logement sociaux.

Le 23 décembre 1912, la loi déposée par le député radical de Lyon, Laurent Bonnevey, institue en ce sens la possibilité pour les municipalités de créer des Offices Publics d'Habitations à Bon Marché.

Progressivement, notamment durant l'entre-deux guerres, le droit au logement pour les plus nécessiteux et donc la création de logement à loyer modéré devient une politique publique.

Aux lendemains de la Seconde Guerre mondiale, la France connaît une crise du logement sans précédent, aggravée par l'explosion de la démographie due au baby-boom ainsi qu'au retour de population suite aux décolonisations en cours. A la fin des années 1940, 45% des logements sont surpeuplés et 10% de la population vit dans des locaux totalement insalubres. Le confort est plus que rudimentaire pour une bonne partie des français et françaises : 90% de la population n'a ni baignoire ni douche, 80% n'ont pas de toilettes intérieures et 48% n'ont pas d'eau courante.

La période de reconstruction rime alors avec un interventionnisme étatique important et donc le déploiement de législation favorisant l'accession à la propriété (prime et prêts à taux réduits), la construction de logement et l'amélioration du patrimoine ancien. Cela passe notamment par la création du Fonds National pour l'Amélioration de l'Habitat, ancêtre de l'ANAH (l'Agence Nationale de l'Habitat), ainsi que par la loi du 21 juillet 1950 qui scelle la création des Habitats à Loyers Modérés (HLM), remplaçant les HBM.

Si la reconstruction va bon train, les plus démunis demeurent en difficulté pour accéder voir se maintenir dans des conditions de logement dignes.

La priorité du gouvernement est alors de construire rapidement et à faible coût, avec des concours lancés en ce sens par le ministère de la reconstruction et de l'urbanisme. Ces constructions à la hâte de l'après-guerre commencent dès la fin des années 1960 à montrer des signes de fortes dégradations et les conséquences des différentes malfaçons replongent de nouveau les plus défavorisés dans des situations d'insalubrité.

Progressivement les politiques du logement évoluent. Terminé les grandes barres : il faut plus de qualité, quitte à ce que les coûts de construction soient supérieurs et que l'Etat vienne en aide aux locataires pour s'acquitter des loyers qui augmentent de fait. Ainsi, en 1976, la création de Zone à Urbaniser en Priorité (ZUP) est suspendue et les Aides Personnalisées au Logement apparaissent. On pense

désormais rénovation urbaine, réhabilitation des centres anciens, lutte contre la ségrégation sociale, du moins dans les discours. Avec la décentralisation naissante, les communes se voient davantage responsabilisées et intégrées dans ces enjeux.

C'est le début des politiques de la ville.

En parallèle, un cadre législatif se met également en place pour encadrer les locations et tenter de garantir l'accès au logement pour tous et toutes. En juin 1982, près d'un an après l'arrivée de la gauche au pouvoir, la Loi Quilliot définit dans ce sens les droits et devoirs des locataires et des bailleurs. Dans son article 1er, elle énonce, pour la première fois, le « *droit fondamental à l'habitat* ». Mais c'est surtout la loi du 31 mai 1990, porté par Louis Besson, ministre du Logement, qui tente de mettre en œuvre le droit au logement. Elle crée les plans départementaux pour le logement des personnes démunies, censés définir les besoins et les moyens destinés à accroître l'offre de logement pour les plus démunis.

Le texte prévoit que « *les situations des personnes et familles sans aucun logement ou menacées d'expulsion sans relogement ou logées dans des taudis, des habitations insalubres, précaires ou de fortune* » soient traitées prioritairement.

Au fil des évolutions historiques décrites précédemment, on comprend que les logements sociaux acquièrent progressivement une place centrale dans les politiques du logement. Les bailleurs sociaux accédant eux à un rôle de premier plan dans la mise en place des politiques sociales autour du logement (protocole de cohésion, Fonds de Solidarité Logement, Réduction de Loyer Solidarité...), avec comme double objectif de permettre d'une part l'insertion des plus défavorisés dans le logement, c'est-à-dire garantir le droit à un logement adapté pour tous et toutes, mais aussi de préparer les classes moyennes à l'accession à la propriété. Des missions désormais mises à mal, notamment du fait de l'envolée des prix de l'immobilier et de la pénurie d'offre.

Aujourd'hui, l'accès au logement social ne semble plus systématiquement garantir des conditions de vie dignes. En tant que professionnelles œuvrant dans une association engagée auprès des personnes en difficulté de logement, nous sommes régulièrement en lien avec des locataires du parc social, avec des partenaires

institutionnels intervenant sur les problématiques de mal-logement (Agence Régionale de Santé, Préfecture, Mairie, Service d'Hygiène...), nous effectuons également souvent des visites dans des logements sociaux, assistons parfois aux états des lieux et récoltons la parole des premiers concernés.

Ces dernières années, nous avons le sentiment que les situations de logements sociaux dégradés, ne répondant pas aux normes, voire insalubres, se multiplient. Un ressenti partagé par la Fondation Abbé Pierre, qui nous a permis d'investiguer plus précisément sur les situations d'habitat non-décent dans le parc social.

Définir l'habitat dégradé, indécemment, voire indigne

La notion d'indécence relève du droit privé¹ (relation bailleur locataire- procédures civiles) et recouvre toutes les situations dans lesquelles un logement ne permet pas d'assurer la sécurité des locataires et/ou ne préserve pas leur santé et/ou ne fournit pas les équipements essentiels (chauffage suffisant, système de ventilation, cuisine avec évier, eau ...). Elle englobe l'ensemble des autres terminologies que nous serons amenés à utiliser (habitat indigne, insalubrité, situation de péril...) qui sont plus spécifiques et renvoient à la fois à l'état technique du logement, aux risques encourus sur la santé et la sécurité des personnes et aux procédures administratives prévues au plan réglementaire pour traiter les problèmes rencontrés.

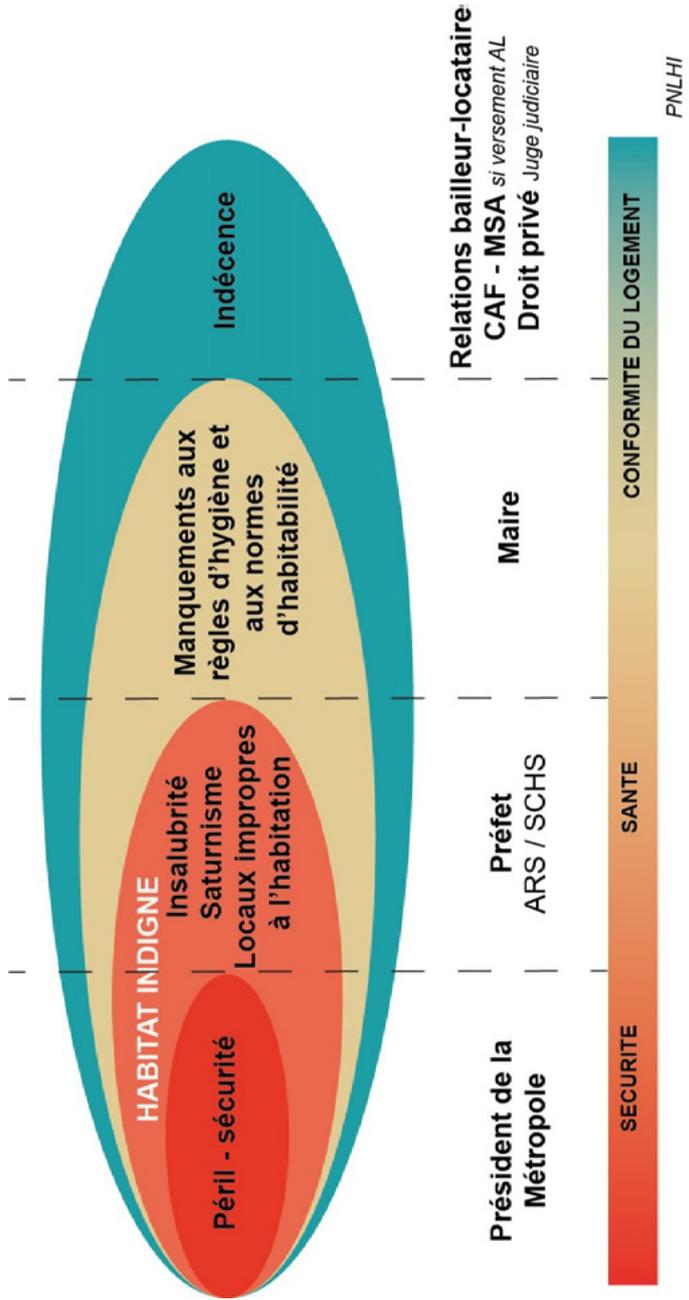
En matière de droit public, le maire a pour mission, au titre de sa police générale, de veiller au respect des règles d'hygiène et de salubrité. Pour ce faire, il s'appuie sur des dispositions réglementaires définies dans le code de la santé publique (Art. R. 1331-14 à R. 1331-78) et le Règlement Sanitaire départemental (RSD)².

¹ *Décret du 30 janvier 2002, relatif aux caractéristiques du logement décent pris pour l'application de l'article 187 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains.*

² *Jusqu'au 1er octobre 2023, le Maire s'appuyait sur le règlement sanitaire départemental (RSD). Le décret n° 2023-695 du 29 juillet 2023 portant règles sanitaires d'hygiène et de salubrité des locaux d'habitation et assimilés, est venu codifier dans le Code de la Santé Publique de nouvelles règles de salubrité et d'hygiène, remplaçant ainsi le titre II du RSD.*

L'habitat indigne est une notion large et correspond à tous les « locaux ou installations utilisés aux fins d'habitation et impropres par nature à cet usage, ainsi que les logements dont l'état, ou celui du bâtiment dans lequel ils sont situés, expose les occupants à des risques manifestes pouvant porter atteinte à leur sécurité physique ou à leur santé »³. Le terme d'habitat indigne englobe donc les notions de péril et d'insalubrité qui correspondent à des désordres plus importants, impactant respectivement la sécurité et la santé des locataires. Chacune de ces deux notions dépendent aussi de textes juridiques : le code de santé publique et le code de la construction et de l'habitation. Dans la Métropole de Lyon, sur la base d'un rapport de l'ARS, ou du service d'hygiène, le Préfet prend un arrêté préfectoral pour traiter les situations d'insalubrité (qui peuvent interdire temporairement ou définitivement le logement à l'habitation). Le Président de la Métropole est quant à lui compétent en matière de sécurité.

³ Article 84 de la loi dite MOLLE pour la mobilisation pour le logement et contre l'exclusion de mars 2009



Méthodologie de l'étude

Notre étude s'appuie sur des remontées de terrain issues en premier lieu de la Maison de l'Habitat, lieu d'accueil, d'information et d'orientation, situé dans le 7ème arrondissement de Lyon où nous recevons chaque année environ 1900 nouveaux ménages (moyenne sur ces 3 dernières années) pour toutes problématiques liées au logement, lors de permanence sans rendez-vous. Cet accueil est inconditionnel. Les personnes accueillies ayant moins de 30 ans sont généralement orientées vers des associations spécialisées ; l'échantillon qui appuiera notre propos ici concerne donc des personnes de plus de 30 ans.

Cette entrée nous permet une première lecture intéressante de l'ampleur du phénomène. Ces éléments dépendent toutefois de la propension des personnes à constater et à décrire les désordres de leur logement si celui-ci en comporte ainsi que celle des professionnels à questionner ces éléments. Suite à ces permanences à la Maison de l'Habitat, des accompagnements sociojuridiques peuvent se mettre en place en fonction des besoins des personnes, de la pertinence de notre intervention et des partenaires déjà investis.

Dans le cadre de cette étude, nous avons réalisé à la fin de l'année 2022, cinq entretiens semi-directifs auprès de ménages rencontrés à la Maison de l'Habitat, vivant dans le parc social et prêts à témoigner de leurs conditions de logement dégradées. Ces cinq entretiens ont été menés en binôme au domicile des personnes. Ils nous ont permis d'objectiver les désordres des logements et de prendre des photos. Ils seront utilisés comme exemples filés tout au long de notre écrit. Jusqu'au jour où nous écrivons ces lignes, nous avons gardé un lien avec ces ménages, permettant de suivre l'évolution, ou non, de leurs situations. Ces parcours sont décrits de manière chronologique en Annexe.

En complément de ces cinq situations qui seront centrales dans notre travail, nous nous appuierons également sur plusieurs monographies d'autres ménages accompagnés par l'Alpil.

En complément, nous avons sollicité certains acteurs institutionnels intervenant dans le champ de la lutte contre l'habitat indigne, qui ont pu nous transmettre des éléments chiffrés : Agence Régionale de Santé, Direction Départementales des Territoires du Rhône, Métropole

de Lyon, et une commune de l'agglomération. L'Alpil intervient par ailleurs comme animateur du dispositif métropolitain de lutte contre l'habitat indigne. Dans le cadre d'un bilan de nos interventions, un questionnaire d'évaluation a été transmis à l'ensemble des communes de la métropole lyonnaise en 2022 et une question sur le parc social dégradé y figurait. Vingt et une communes ont répondu à ce questionnaire et nous avons plus amplement échangé avec certaines d'entre elles sur le sujet.

La taille de notre échantillon demeure limitée et quelques biais quant aux données statistiques recueillies sont présents. Des biais abordés plus haut et sur lesquels on reviendra dans la première partie. Toutefois, ces nombreux échanges avec les services publics en charge du traitement des situations d'indignité dans le logement social ainsi que les différents témoignages des locataires donnent à voir certaines tendances qui nous semblent intéressantes de développer ici.

Cette étude a été initiée en 2022 avec un premier rendu en mars 2023. Elle a ensuite été poursuivie dans l'objectif d'élargir les regards. Nous avons ainsi pu échanger avec la Confédération Syndicale des Familles (CSF), qui intervient régulièrement auprès de locataires HLM se plaignant de leurs conditions de logement. Nous sommes aussi allés à la rencontre d'associations qui accompagnent des ménages à l'accès au logement social via le dispositif des accords collectifs de la Maison de la Veille Sociale (MVS), en participant à une commission de régulation en octobre 2023.

Il nous paraissait essentiel également de recueillir la vision et les éléments d'explication des bailleurs sociaux. Malgré plusieurs sollicitations par mails aux responsables d'agence, nous avons éprouvé des difficultés à provoquer un échange avec les bailleurs sociaux. En 2022, nous avons pu échanger avec une cadre, directrice de la qualité de vie des résidences d'un Office Public de l'Habitat (OPH). En 2023, un autre OPH a répondu favorablement à notre demande et nous avons ainsi rencontré la directrice du Pôle Clientèle et le directeur du Pôle services et territoire de ce bailleur. Nous avons aussi rencontré un ancien directeur régional d'une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), qui occupe aujourd'hui d'autres fonctions.

En avril 2024, à l'occasion de la sortie du Rapport sur l'état du mal-logement en Auvergne Rhône-Alpes de la Fondation Abbe Pierre, dont une partie était dédiée à l'état du parc social, et en amont de la diffusion de cette étude, une rencontre inter-bailleurs a finalement pu avoir lieu (via sollicitation d'ABC HLM). Etaient ainsi présents autour de la table en avril 2024 : AURA HLM, ABC HLM, Est Métropole Habitat, Grand Lyon Habitat et Lyon Métropole Habitat. Les constats et conclusions de l'étude ont pu être portés à connaissance des bailleurs et des échanges ont pu avoir lieu. Nous avons intégré une partie de ces échanges au fil de l'étude. Les cinq situations de ménages développées dans l'étude ont été transmises aux bailleurs à l'issue de la rencontre afin que des compléments d'information puissent être apportés.

Malgré une volonté commune de poursuivre les échanges et de réfléchir ensemble à des pistes d'actions, nous n'avons pas été recontactés par les bailleurs sur la deuxième partie d'année 2024. Il est toutefois possible que le dialogue se poursuive.

Après un constat chiffré et descriptif sur les plaintes émanant des locataires du parc social quant à l'état de leur logement, nous nous pencherons sur les effets de l'habitat dégradé sur les personnes, avant d'analyser les voies de recours possibles et les réponses apportées par les acteurs institutionnels et bailleurs sociaux du territoire.

I - PARC SOCIAL DÉGRADÉ, UN PHÉNOMÈNE DE PLUS EN PLUS VISIBLE

Le 13 juillet 2022, lors de la plénière du Pôle Départemental de Lutte contre l'Habitat Indigne, la Direction Départementale des Territoires du Rhône (DDT) exposait un constat sans appel concernant le repérage, le traitement et le suivi des situations d'habitat indigne : le nombre de signalements dans le parc social a considérablement augmenté.

Ce qui pouvait être perçu comme un phénomène marginal est en train de devenir un enjeu, si ce n'est central, en tout cas bel et bien identifié par les acteurs de la lutte contre l'habitat indigne.

A - DES PLAINTES CONSIDÉRABLES ET EN AUGMENTATION

Le profil des ménages reçus à la Maison de l'Habitat

L'activité menée par l'Alpil au sein de la Maison de l'Habitat (MDH) comprend notamment une fonction d'observatoire permettant d'identifier les enjeux et tendances en termes de mal-logement sur notre territoire. Cet observatoire se base sur les permanences réalisées chaque semaine au sein de la MDH. Pour toute nouvelle personne se présentant à ces permanences, sont collectées un maximum d'informations sur la situation sociale et économique, la situation d'habitat, le statut dans le logement lorsqu'elles en ont un, ainsi que l'état et le caractère adapté ou non de ce logement. Ces données sont ensuite enregistrées dans un outil de suivi et d'analyse, permettant ainsi de creuser certaines thématiques et/ou des caractéristiques socio-économiques précises, comme ici : les locataires du parc social dont le logement présente des désordres.

Le tableau suivant présente les chiffres collectés de 2019 à 2024. Pour chacune de ces années, nous sommes donc partis du nombre total de personnes accueillies pour la première fois en permanence et qui nous ont indiqué être locataires d'un logement social. Dans notre outil de suivi, les motifs de venue des personnes reçues peuvent être précisés. Ils sont prédéfinis dans une liste déroulante : « *logement trop cher* », « *logement trop petit* », « *logement repris ou mis en vente* », « *logement non décent, insalubre ou dangereux* », sont quelques-uns des motifs qui y figurent . Ce sont ainsi les personnes pour qui la mention « *logement non décent, insalubre ou dangereux* » apparaît, que l'on retrouve dans le tableau suivant sous la dénomination « *... se plaignant de désordres dans leur logement* ».

Année	Nombre de ménages reçus pour la première fois, locataires du parc social	... se plaignant de désordres dans leur logement
2019	432	43 (10 %)
2020	337	42 (12 %)
2021	422	64 (15 %)
2022	400	75 (19 %)
2023	411	75 (18 %)
2024	420	98 (23 %)
Moyenne		16,4 %

En moyenne, sur ces six dernières années, un peu plus de 16 % du public résidant au sein du parc social reçu à la MDH se plaint de l'état de son logement. On note une augmentation en 2024.

En 2024, 50% des ménages sollicitant l'Alpil sur des questions d'habitat indigne sont locataires du parc social. Ils étaient 52% en 2023, 44% en 2022, 50 % en 2021, 39 % en 2020 et 40 % en 2019.

Année	Part des locataires du parc social parmi les ménages reçus pour la première fois, se plaignant de désordres dans leur logement
2019	40%
2020	39%
2021	50%
2022	44%
2023	52%
2024	50%

Nous constatons que le nombre de ménages locataires du parc social mentionnant des problématiques d'habitat dégradé est important, d'autant qu'il nous semble sous-évalué au vu de notre méthodologie, comme expliqué dans le propos introductif, mais aussi en comparaison aux chiffres obtenus via d'autres sources qui seront détaillées ci-dessous. Nous pouvons aussi rappeler que la part des logements locatifs sociaux parmi l'ensemble des logements de l'agglomération lyonnaise est d'environ 26%. Le parc social paraît donc surreprésenté parmi les plaintes d'occupants.

Lors des permanences à la MDH, lorsque nous rencontrons un ménage pour la première fois, la question des désordres dans le logement n'est pas toujours abordée de prime abord. En effet, les personnes se rendant dans nos permanences peuvent venir pour d'autres raisons (appui aux démarches de relogement, conseil juridique, ...). Aussi, ces éléments statistiques sont basés sur du déclaratif puisque nous n'avons pas la capacité de constater l'état des logements de l'ensemble des personnes reçues. Certains ménages reçus amènent cependant des photos et documents démontrant des désordres (rapport d'expert, courrier détaillant les procédures administratives en cours ...) et notre expérience nous permet aussi de penser que les chiffres détaillés ci-dessus sous-évaluent probablement la réalité des situations de logements indignes dans le parc social.

A titre indicatif, le motif le plus invoqué par les locataires HLM pour justifier leurs demandes est celui de la taille du logement, inadapté à la composition familiale. Cependant, dans de nombreuses situations, l'indécence peut être un motif supplémentaire de sollicitation de la MDH, sans que cela ne paraisse lors du ou des premiers entretiens.

Concernant le profil des locataires du parc social reçus à la MDH et souffrant de désordres dans leur logement, nous identifions des grandes tendances, à partir des données connues en 2022 : la majorité sont des familles (40% de familles monoparentales, 33% de couples avec enfants). Cette sur-représentation des familles peut s'expliquer par l'inquiétude des parents concernant les conséquences que l'état du logement peut avoir sur l'état de santé ou la sécurité de leurs enfants. La présence d'enfants dans des logements indignes peut donc pousser les familles à solliciter de l'aide, là où nous constatons moins de demandes de la part de personnes isolées ou de couples sans enfants. Certaines familles connaissent des situations de suroccupation dans leur logement, qui peuvent encore exacerber les désordres déjà présents et favoriser notamment l'apparition d'humidité et de moisissures.

Concernant la nature des ressources, 43% de ces ménages bénéficient des minima sociaux (RSA, AAH) et 37% ont des ressources issues d'une activité salariée. La représentation de ces deux postes de ressources laisse penser que l'habitat dégradé concerne des profils de ménages assez différents, quels que soient le niveau de vie et la situation économique.

La problématique de qualité du logement social s'étend sur plusieurs communes, concerne des résidences dont les époques de construction sont variées et impliquent la plupart des bailleurs sociaux présents sur le département. Si la majorité des enquêtés vivent dans des zones périphériques de Lyon, anciennes ZUP – zones où les logements sociaux sont les plus nombreux – les cas de la famille O, locataire d'un logement social « isolé » dans une résidence de propriétaire privé dans le 9ème arrondissement au bord des quais de Saône ou de la famille N à Tarare⁴, montrent bien l'ampleur et la répartition du phénomène sur l'ensemble du territoire.

•4 Voir la monographie encadrée page 30

Voici la répartition par commune des ménages locataires du parc social se plaignant de désordres, rencontrés pour la première fois à la Maison De l'Habitat en 2022 :

Bron / Caluire et Cuire / Chaponost / Charbonnières-les-Bains / Craponne / Feyzin / Givors / Tassin-la-Demi-Lune / Limonest / Rillieux la Pape / communes hors Rhône	2%
Meyzieu	4%
Oullins	4%
Vaulx en Velin	6%
Saint Priest	6%
Villeurbanne	6%
Vénissieux	8%
Lyon	44%

La sur-représentation des ménages lyonnais peut s'expliquer par la localisation de la MDH, dans le centre-ville lyonnais. Pour la part importante de locataires provenant de Vénissieux, Villeurbanne, Saint-Priest, Vaulx-en-Velin, voire Oullins et Meyzieu, elle peut s'expliquer par la taille de ces communes, la proportion de parc HLM en leurs seins ainsi que la proximité géographique.

Les données recueillies auprès de partenaires : des signalements en augmentation

Les données recueillies par l'Agence Régionale de la Santé semblent confirmer que les locataires signalent davantage les désordres dans leur logement et que la part de locataires du parc social dans ces signalements augmente fortement. 13% des signalements reçus en 2019 par l'ARS concernaient le parc social, 23,4% en 2020, 41,6% en 2021, 31,3% en 2022.

Ce constat se confirme lorsque l'on interroge les communes de la Métropole lyonnaise. Nous avons transmis durant l'été 2022 un questionnaire aux 59 communes de la Métropole de Lyon afin d'évaluer le Dispositif Métropolitain de Lutte contre l'Habitat Indigne (DMLHI), pour lequel l'Alpil est opérateur de la Métropole. Bien que ce dispositif n'intervienne que dans le parc privé, nous avons demandé aux communes d'estimer le nombre de signalements reçus par an et la part que représentent ceux dans le parc social. Sur les 21 réponses reçues, les chiffres sont significatifs. En moyenne, la moitié des signalements reçus par les communes concernerait le parc social. Pour la ville de Lyon par exemple, qui a indiqué avoir reçu 860 signalements en 2021, plus de 400 concernaient des logements sociaux. Idem pour Pierre-Bénite qui reçoit environ une dizaine de signalements par an dont la moitié sur des logements sociaux. La Ville de Saint-Priest évoque quant à elle 80 signalements reçus en 2021 par des ménages locataires HLM se plaignant de désordres dans leur logement. Pour certaines communes comme Chassieu ou Dardilly, les services municipaux en charge de l'habitat semblent même davantage sollicités pour des logements sociaux que pour le parc privé. Plusieurs communes évoquent ainsi un phénomène en augmentation, pour lequel elles éprouvent des difficultés à agir. En janvier 2025, le service d'hygiène de la Ville de Lyon indiquait que les logements sociaux concernaient environ 60% des signalements arrivant, voire près de 75% pour certains arrondissements comme le huitième.

Interrogés sur cette augmentation ressentie des signalements, les bailleurs expriment un ressenti différent. Lors de la rencontre d'avril 2024 avec plusieurs responsables, ils insistent sur la nécessité de mettre en perspective le nombre de logements dégradés (ou du moins déclarés comme tels par les occupants) et l'ensemble du parc locatif social, avec l'idée que cela représenterait une part limitée. Un bailleur évoque par ailleurs des attentes différentes des occupants de logements sociaux par rapport aux locataires du parc privé, avec l'idée que les locataires HLM auraient davantage d'exigences et seraient plus à même de formuler des doléances auprès de leurs bailleurs.

B - DES PARCOURS ET UN CONTEXTE QUI LAISSENT PEU DE CHOIX

Les difficultés actuelles d'accès au logement privé ou social sur le territoire lyonnais laissent peu de marges aux demandeurs les plus précaires. Dans le département du Rhône, on dénombre en 2022 en effet plus de 80 000 demandes de logement social enregistrées pour seulement 11 000 attributions par an. La situation est encore plus tendue dans la métropole de Lyon et dans les zones les plus centrales. En 2023, l'indice de pression (nombre de demandes actives / nombre de demandes satisfaites) est de 9,4, avec un délai d'attente moyen de 23,5 mois, chiffre en constante hausse ces dernières années.

Ainsi, même lorsque l'appartement proposé paraît dégradé, en mauvais état, voire ne répondant pas aux normes, le refus est difficilement envisageable. Cela peut également dépendre des parcours des personnes concernées, qui, en fonction des conditions d'habitat qu'ils connaissaient jusque-là ou des délais d'attente auxquels ils ont fait face pour obtenir un relogement, peuvent avoir des seuils de tolérance plus élevés.

On retrouve ce phénomène dans la situation de Monsieur P, en situation de handicap suite à une longue carrière dans la métallurgie à manipuler des charges lourdes et des produits chimiques. Père de cinq enfants, il a connu une expulsion suite à une période difficile où factures et impayés s'accumulaient. Si les souvenirs de cette époque sont flous, il raconte avoir enchaîné différents types d'hébergement avec son ex-femme, restant rarement plus d'un mois au même endroit. « *A la fin j'en avais marre, [je suis allé de] partout à Lyon* » raconte-t-il. Ils accèdent finalement en 2010 à un logement temporaire, puis à un autre en 2014, toujours dans le cadre d'une sous-location, à Villeurbanne. L'accès à cette maison apparaît alors comme inespéré et permet notamment aux parents de retrouver leurs enfants, placés depuis plusieurs années par la protection de l'enfance. Toutefois, ce logement va vite devenir un poids pour la famille et accentuer leurs vulnérabilités. Passoire thermique, très mal isolée, avec des fuites, elle s'avère être un gouffre financier, notamment en termes de factures d'énergies.

Cela aggrave l'endettement déjà constitué par la famille :

« Temporaire, je suis resté sept ans [neuf en réalité], j'en voyais plus la fin.

- Parce que c'était ... vous n'étiez pas bien là-bas ?

- Nan j'étais pas bien, tous les hivers j'avais froid, je me chauffais au pétrole, derrière vous chauffage au pétrole, j'en ai deux et en plus je me chauffais au chauffage électrique.

- Parce qu'il y avait des chauffages électriques là-bas mais ils n'étaient pas suffisants ?

- Bah ils chauffaient pas la maison, en fait le chauffage s'enfuyait par les fenêtres, c'était mal isolé, quand il pleuvait, l'eau rentrait dans la maison enfin c'était la totale, des fois on avait une piscine quand il pleuvait beaucoup [...] c'était invivable. »

22

Quand nous rencontrons Monsieur en 2022, il est divorcé, ne travaille plus et perçoit l'AAH. Ses enfants ont grandi et il ne vit désormais plus qu'avec sa plus jeune fille de 17 ans, dont il a la garde. Il est soulagé d'avoir enfin pu quitter cette maison et accéder au logement autonome : un T3 d'Alliade Habitat dans la commune de Bron. Ayant probablement intériorisé certains discours, il admet : *« Si on regarde bien la maison elle a plein de défauts... mais il n'y a pas de fuites, y'a rien. Faut pas être trop difficile non plus »*. On comprend alors l'impact de son parcours, des difficultés successives dans ses précédents logements qui le poussent à tolérer aujourd'hui ces conditions de vie. En effet, si lors de notre visite, le logement est correct et semble respecter les normes, cela n'était pas le cas au moment de la signature du bail.

Lors de l'état des lieux, qui se déroule le même jour que la signature du contrat, il constate lui-même que le compteur d'électricité est très vétuste, et plus aux normes. Stupeur également lorsqu'il remarque l'absence de compteur de gaz et un tuyau non raccordé.

« *Quand je suis rentré dedans au début il n'y avait pas décompteur, pas de tuyau de gaz.*

- *Ah donc quand vous êtes rentrés il y a un mois et demi, l'électricité marchait ?*

- *L'électricité marchait mais il n'y avait pas de compteur gaz ni de tuyau de gaz [...]*

- *Donc pas d'eau chaude ?*

- *Pas d'eau chaude, on se lavait à l'eau froide [...] on est resté je sais pas, quinze jours, trois semaines sans eau chaude. »*

Ne pouvant cumuler deux loyers alors qu'il est surendetté auprès de la Banque de France, il ne peut repousser son entrée dans les lieux et accède donc un mois et demi après avoir signé son bail à un logement sans système de production d'eau chaude.

« *J'ai l'habitude d'habiter dans des endroits pourris. Mais bon, j'aimerais bien me laver quand même parfois* » lance-t-il amèrement à la référente sociale qui l'accompagne dans ses démarches face au bailleur.

D'autres structures associatives intervenant également dans le domaine de l'insertion sociale par le logement et l'accompagnement de publics précaires vers un relogement nous confirment que l'entrée dans un nouveau logement est souvent repoussée faute de compteur électrique et/ou gaz opérationnel (de nombreux problèmes liés au fonctionnement des chaudières sont notamment pointés).

Dans le cas de la famille O, sur laquelle nous reviendrons plus bas⁵, c'est la suroccupation qu'ils vivent, à quatre dans 36m², ainsi que l'infestation de punaises de lits, qui les amènent à accepter un logement dont ils ont bien conscience en le visitant qu'il n'est pas aux normes.

5 Monographie et photos du logement en page 20 et 21

Par ailleurs, certains désordres ne sont pas toujours identifiables lors d'une première visite, d'autant plus que les éléments obligatoires dans un logement mis en location ainsi que les normes de l'habitat ne sont pas connus de tous et toutes.

En 2016, alors que Monsieur Y emménage dans son nouveau logement⁶ situé avenue de la division Leclerc à Vénissieux, ce T1 de 29m² ne présente aucun signe de non-conformité. Il y emménage seul après une séparation. En 2019, il se marie et son épouse le rejoint devenant locataire pour la première fois en France. Rapidement, et surtout après la naissance de leur fils en 2020, des moisissures commencent à apparaître, l'humidité se fait toujours plus importante et les punaises de lits et rongeurs se multiplient. Bien conscients que ce logement est trop petit pour eux et souhaitant trouver plus grand, ils entament des démarches pour se reloger mais découvrent qu'ils ne répondent pas aux critères d'éligibilité au parc social puisque Madame n'a pas de droit au séjour. La famille n'a pas non plus les moyens d'accéder à un logement dans le parc privé.

Le couple souffre de ses conditions de logement mais se retrouve « coïncé », par une situation administrative et économique ne leur laissant aucun autre choix. Lors de l'entretien, ils reprochent, amers, à leur bailleur d'appliquer le droit avec précision lorsqu'il s'agit des règles d'accès au parc social mais avec davantage de « souplesse » lorsqu'il s'agit d'appliquer les dispositions relatives à la décence du logement. En témoignent les propos de la cousine de Mme Y, présente au moment de notre visite :

« Ils ont pris le droit : le bailleur a utilisé son droit [pour] ne pas donner un autre logement parce que c'est les règles, mais aussi il n'a pas fait les droits de la famille qui vit dans une mauvaise situation. Il faut faire le nécessaire des deux côtés. »

[Madame Y complète] : *« J'accepte, pas de problème, c'est bon, tu fais les travaux c'est bon : à la fin j'accepte que pour moi y'a pas de papier, qu'ils donnent pas le logement. »*

•6 Quelques photos sont présentées en page 15 et 16

Les situations rencontrées lors de ce travail sont toutes singulières mais se rejoignent souvent par un cumul de précarités, qu'elles soient économiques, liées à un statut administratif ou à un problème de santé, une situation de handicap... Ces constats amènent à la question d'un public « *exposé* », une question qui nous paraît essentielle à la lecture des propos d'une salariée d'un bailleur interrogé :

« De manière générale, les publics qui se retrouvent dans les résidences avec le plus de problématiques et désordres sont des publics fragiles, souvent aux minima sociaux ; ce sont les populations les plus fragiles qui acceptent ces logements »

Pour elle, ce serait ainsi les « *populations qui n'ont pas trop le choix* » qu'on retrouverait dans les logements les plus dégradés du parc social. Les parcours des personnes rencontrées dans ce travail vont aussi dans ce sens. On peut effectivement imaginer que les personnes qui ont connu la rue, l'errance, qui ont été contraintes à l'exil, à des changements fréquents d'hébergements, qui sont en attente d'un premier logement autonome depuis des années ou qui étaient locataires de logements très dégradés, ont tendance à accepter, faute de choix, faute de mieux, des conditions de logements indécentes.

Certains ménages locataires de logements sociaux dégradés ont déjà connu des logements indignes dans le privé, voire ont pu être victimes de marchands de sommeil. Pour eux, le relogement dans le parc social représente alors souvent un nouveau point de départ, après des mois, des années de conditions de vie dégradées et de pressions subies.

Nous souhaitons ici exposer les expériences de deux familles qui occupaient un logement dans une maison à Vaulx-en-Velin, propriété d'un marchand de sommeil. Cette maison, située dans un quartier pavillonnaire, était divisée en plusieurs appartements. Du fait d'une saturation des réseaux d'évacuation, leur logement avait fait l'objet d'un arrêté de la Métropole portant sur la sécurité des équipements communs et préconisant leur évacuation. Face à la défaillance du propriétaire chargé de leur hébergement, la Métropole a assuré les mises à l'abri. Un couple avec trois enfants a ainsi été hébergé en logement temporaire et une femme seule en résidence hôtelière. Les deux ménages étaient marqués par les pratiques abusives de leur propriétaire et par leurs conditions de logement dégradées notamment liées à la rupture des canalisations d'eaux usées ayant détruit une bonne partie de leurs affaires, souillées par des eaux sales, et provoqué leur évacuation.

Après plusieurs mois d'attente, la famille avec enfants a accédé à un logement Alliadé à Villeurbanne. Une semaine après leur emménagement, ils nous alertaient car avaient constaté une série de problèmes : l'installation électrique présentait de nombreux dysfonctionnements, plusieurs prises et équipements semblaient non reliés au réseau. Il était donc impossible pour la famille d'avoir du chauffage et de l'eau chaude, alors que l'emménagement avait eu lieu en hiver. Dans la salle de bain, la faïence menaçait de s'effondrer sur tout un pan de mur, représentant un risque de blessure pour l'ensemble des membres de la famille. Lorsque nous avons relayé ces problèmes à la commerciale d'Alliadé, il nous a simplement été répondu que la famille devait contacter la centrale d'appel afin qu'ils enregistrent les différents problèmes.

Leur ancienne voisine a également connu des déconvenues concernant son relogement. Désignée par la Métropole en novembre 2020 sur une offre de logement Alliadé, sa candidature a été acceptée un mois plus tard. Madame a été informée que des travaux devaient avoir lieu dans son futur logement et que son emménagement ne pourrait s'envisager avant mi-février 2021. Après plusieurs relances, Madame a finalement eu un rendez-vous pour l'état des lieux d'entrée le 20 avril 2021, soit cinq mois après que la proposition de logement lui ait été faite.

Cependant, lors de l'état des lieux, Madame a constaté l'état dégradé du logement : les revêtements muraux étant particulièrement vétustes, les murs sales, les faïences cassées, les sols abimés, la ventilation inopérante, la plomberie défectueuse, les portes de placard cassées. Madame a refusé de signer l'état des lieux et d'intégrer le logement en l'état. Le bailleur s'est alors engagé à réaliser des travaux qui devaient durer un mois. L'entrée dans les lieux n'a cependant eu de cesse d'être repoussée. La Métropole de Lyon, qui hébergeait Madame, a dû prolonger à plusieurs reprises la prise en charge hôtelière.

Mme a finalement accédé à son logement en juillet 2021, neuf mois après la libération initiale du logement. Elle n'est pas parvenue à faire faire l'ensemble des travaux par le bailleur et a dû faire appel au service d'un peintre qu'elle a payé pour certaines peintures.

C - DES DÉSORDRES RÉCURRENTS

Dans le cadre de cette étude, à travers les propos des ménages rencontrés et les visites réalisées, nous avons tenté d'identifier les désordres les plus fréquents auxquels sont confrontés les locataires.

La **présence d'humidité**, avec pour corollaire le **développement de moisissures** et l'**inconfort thermique**, constituent les désordres les plus récurrents.

La famille C, souffre ainsi de la très forte humidité de son logement, qui saute aux yeux (et au nez) lorsque l'on pénètre dans l'appartement. Un important phénomène de condensation se manifeste par de nombreuses gouttes qui perlent sur les fenêtres. Les murs, peintures, papiers peints et menuiseries sont recouverts d'importantes traces de moisissures dans le séjour et les chambres.



Porte-fenêtre du séjour – Famille C

Cette humidité s'est manifestée très peu de temps après leur emménagement dans ce logement géré par le bailleur Est Métropole Habitat.

La famille occupe un logement de type 4 situé dans un immeuble de quatre étages, au sein d'une résidence datant du début des années 1970. L'immeuble semble déjà avoir fait l'objet d'une opération de rénovation depuis sa construction, mais pas récemment. Le mode de construction des années 1960-1970 ne tenait pas compte des problématiques d'économie d'énergie et des ponts thermiques (zone dans l'enveloppe du bâtiment présentant une rupture de la barrière isolante). Ces derniers sont présents essentiellement aux jonctions des murs/plancher, mur/menuiseries extérieures. Le remplacement de fenêtres simples vitrages par des fenêtres plus isolantes, sans adapter le système de ventilation permanente du logement et sans améliorer l'isolation thermique des murs, a pu amplifier les problématiques relatives aux ponts thermiques (humidité, condensation, développement de moisissures).

Depuis plusieurs mois, la poignée de la porte vitrée du salon est par ailleurs cassée, contraignant considérablement l'ouverture de cette fenêtre et donc l'aération du logement.

La famille Y connaît des conditions de vie très similaires dans un logement social d'Alliade Habitat dans le quartier des Minguettes à Vénissieux, construit à la fin des années 1960, comme en témoignent les photos ci-après :



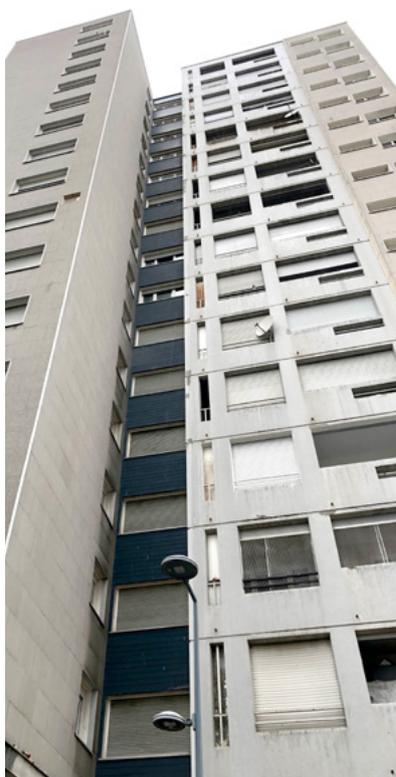
Plafond de la salle de bain - Famille Y



Mur du séjour, sous la fenêtre - Famille Y



Fenêtre du salon dans le séjour - Famille Y



Résidence où vit la famille Y

Pour ces deux situations, comme dans la plupart des logements concernés, cette humidité et les moisissures qui en découlent sont liées à des **systèmes de ventilation insuffisants, des isolations thermiques très faibles**, des menuiseries souvent abîmées. Dans les deux logements décrits ci-dessus, des systèmes de ventilation sont présents mais ne fonctionnent pas convenablement.

Si ces deux logements sociaux se trouvent dans des immeubles construits dans les années 1960 et 1970, probablement à la hâte dans le cadre de la politique des grands ensembles, avec des matériaux à moindre coût et dont l'absence d'isolation peut justifier ces désordres, ce ne peut être une explication suffisante.

Le manque d'entretien régulier de la part des bailleurs semble aussi être un facteur explicatif comme l'avoue un des bailleurs rencontrés : « *On n'aurait jamais dû laisser se dégrader certaines résidences* ». Il existerait ainsi des immeubles particulièrement dégradés dans le parc géré par cet organisme, dont les rénovations n'auraient pas été suffisamment anticipées.

Si l'humidité et la présence de moisissures demeurent les non-conformités les plus fréquemment rencontrées, ce ne sont pas les seuls désordres avec lesquels les locataires doivent s'accommoder.

Nous émettons par exemple des doutes quant à la **sécurité de l'installation électrique** du logement de la famille C : compteur très vétuste, avec un coffret de protection bancal, disjoncteurs insuffisants, fils dénudés, prises non fonctionnelles et insuffisantes demandant à la famille l'utilisation de rallonges augmentant les risques.



Installation électrique du logement de la Famille C



Installation électrique du logement de la Famille C

Parfois les désordres et/ou dangers concernent la totalité d'un immeuble, comme c'est le cas pour la Famille N, locataire d'un T4 au sein du parc d'IRA 3F. Les constats d'un technicien d'une association spécialisée sont sans appels : l'installation électrique des parties communes est dangereuse, des fissures inquiétantes sont présentes et certains planchers sont affaissés. Dans le logement de la famille, la porte d'entrée n'est pas étanche à l'air, un radiateur ne fonctionne pas et des fils électriques sont dénudés.

Dans le logement de Monsieur P, locataire d'Alliade Habitat à Bron, abordé plus haut, ce sont plusieurs prises qui sont non fonctionnelles ou parfois décollées du mur.

Les problématiques d'humidité et de moisissures remarquées dans les logements des familles C, Y, O et K sont très probablement des désordres qu'on retrouve à l'échelle de l'immeuble. Madame K raconte en ce sens que deux autres familles sont déjà parties pour ces raisons et que les conditions de ses voisins sont similaires aux siennes.



La résidence dans laquelle habite Mme K



Plusieurs ménages nous ont également sollicités pour des problématiques de **dégâts des eaux** à répétition liés à des infiltrations ou à la vétusté des réseaux.

La Confédération Syndicale des Familles explique en ce sens que les désordres induits par le manque d'entretien et la vétusté des colonnes d'eaux usées est l'une des problématiques qui revient le plus souvent dans les difficultés des adhérents. Cela crée des nuisances olfactives, de l'humidité et des dégâts des eaux lorsque cela s'aggrave. Selon la CSF, les interventions sur les colonnes d'eaux sont très onéreuses pour les bailleurs ce qui conduit certains d'entre eux à effectuer des réparations localisées et donc insuffisantes. Dans certaines vieilles résidences, des familles subiraient ainsi des dégâts des eaux très régulièrement.

Nous reproduisons en annexe 3 un courrier adressé par une locataire d'Alliade à son bailleur, récapitulant les différents sinistres et les démarches qu'elle a entreprises pour sortir de cette situation.

La vétusté des réseaux, notamment d'évacuation, est une problématique malheureusement bien connue par la famille R :

La famille R occupe un logement social depuis 2012, qui se situe en rez-de-chaussée d'une résidence datant de 1976, sur la commune de Meyzieu. Le couple vit avec ses quatre enfants dans ce logement, qui s'est rapidement dégradé avec l'apparition de moisissures. L'humidité ambiante cause également un phénomène important de condensation sur les vitres. La famille a sollicité son bailleur, la Semcoda, à plusieurs reprises. Elle est d'abord réorientée vers son assurance. Puis des interventions (notamment une recherche de fuite et d'infiltration) ont lieu, afin de comprendre d'où vient le phénomène qui, malgré les opérations de nettoyage et peinture, persiste. Les rapports techniques concluent au manque de renouvellement d'air, causé par une VMC dysfonctionnelle. En parallèle, la famille se plaint d'un problème d'assainissement, puisque des remontées d'eaux usées sont constatées dans les canalisations du logement et dans les évacuations extérieures (bouche d'égoût à proximité d'une des fenêtres du logement). Le ménage multiplie les interpellations par mail, téléphone, et passages en agence, mais les travaux tardent à être effectués. Le couple se tourne alors vers la mairie qui met en demeure le bailleur d'engager des travaux.

Un logement est finalement proposé à la famille, cependant il se situe dans la résidence adjacente. Des travaux ont également lieu dans ce logement, qui est touché par les mêmes problématiques de dégradation. La famille accepte dans un premier temps ce logement, plus grand, puis finit par refuser la proposition de peur de rencontrer les mêmes difficultés que dans le logement actuel, mais également de se mettre en difficulté financièrement, puisque ce T5 a un loyer plus élevé.

Les ménages sollicitent également beaucoup la MDH du fait de la **présence de nuisibles** (punaises de lit, cafards, souris, rats). C'est le cas par exemple de la famille O, un des cinq ménages interrogés à domicile. La famille O a quitté son précédent logement social suite à une infestation de punaises de lit. Elle a pu être mutée dans un autre logement au sein du parc du même bailleur ; mais a rapidement constaté une forte humidité et l'apparition de moisissures importantes. La présence de nuisible induit une nécessité d'intervenir vite et souvent à l'échelle de l'immeuble, afin d'empêcher la prolifération.

Du côté des bailleurs, et notamment ceux dont le volume du parc est assez limité, il est nous est expliqué que des restrictions de budget peuvent empêcher la réalisation des réparations nécessaires. Selon un autre bailleur, les budgets alloués aux réhabilitations ainsi qu'aux rénovations plus régulières auraient augmenté ces dernières années. Mais peut-être pas suffisamment puisqu'ils expliquent en parallèle qu'il demeure des logements dans le parc de cet office qui sont dépourvus de chauffage ou qu'il y a des résidences bien connues où les « *rez-de-chaussée sont très humides* ». Lors de la rencontre d'avril 2024 avec plusieurs bailleurs, seront également évoquées des budgets moindres alloués aux travaux entre deux locations, depuis la mise en place de la RLS – réduction de loyer de solidarité.

En outre, nous avons constaté des désordres similaires dans des logements sociaux bien plus récents, parfois neufs. Dans ce cas, les causes sont souvent à chercher du côté de malfaçons auxquelles tous les bailleurs sont confrontés, prenant l'exemple d'une « *résidence récente* » avec des problèmes techniques : « *une résidence sur Lyon, de 5, 6 ans, [avec] des défauts dans la construction [où] le placo moisit dans une chambre avec deux gamins* ». Pour certains bailleurs rencontrés, il y aurait même « *plus de soucis sur les résidences neuves que sur le parc ancien* ».

Pour la CSF Rhône, ces désordres et problématiques dans les logements neufs sont un phénomène assez récent, qui aurait démarré dans les années 2000 alors qu'il était auparavant très rare de constater des dégradations dans les logements avant 10 ou 15 ans d'existence. Une des explications réside, selon lui, dans la généralisation des ventes en VEFA (« *vente en l'état futur d'achèvement* »), qui implique que le bailleur social n'est plus en charge de la construction mais acquiert des résidences auprès de promoteurs, réduisant ainsi sa visibilité sur la qualité des travaux, une analyse qui semble partagée du côté des bailleurs. La problématique de l'acquisition de logements dans le diffus, au sein de copropriétés dont la gestion échappe en partie aux bailleurs sociaux, est également soulevée car elle complique la réalisation de travaux notamment en parties communes. Ainsi, la part de logements sociaux située en copropriété serait en augmentation et les marges de manœuvre pour la réalisation de travaux et la prise en compte des attentes des locataires moindres.

Parfois c'est également l'ampleur des travaux à mener qui bloque ou ralentit l'intervention, comme nous l'explique un bailleur :

« Il y a parfois des difficultés techniques : par exemple de grosse problématique de toiture sur une résidence [...] les travaux sont d'une grande ampleur [... parfois] des délais de travaux incontrôlables, qui dépendent des entreprises mandatées avec des problèmes de matériaux [pénurie récente] ou des difficultés administratives avec des contraintes, par exemple il faut publier un appel d'offre pour certains travaux ».

Dans la majorité des cas, les bailleurs ont été interpellés par les occupants, mais aucune intervention satisfaisante n'a eu lieu. L'absence de réponse dans un délai convenable peut aussi amener à des dégradations rapides des situations et à la mise en danger des occupants.

L'habitat dégradé est donc une réalité dans le parc social et si certains désordres sont plus récurrents (humidité, moisissures) à l'instar du parc privé, on retrouve des non-conformités de toutes sortes (installation électrique, ouvrants non étanches...) relevant parfois de l'insalubrité, voire du péril. Or, les désordres évoqués ci-dessus ont un impact considérable sur la vie quotidienne des occupants, à la fois du point de vue de leur implication dans les démarches d'amélioration de leur habitat que de celui de leur santé physique et mentale.

II - VIVRE DANS DES CONDITIONS DÉGRADÉES

A - L'HABITAT DÉGRADÉ : UN COÛT HUMAIN ET FINANCIER POUR LES OCCUPANTS

Les témoignages reçus à la Maison de l'habitat et plus spécifiquement ceux des cinq ménages interrogés dans le cadre de cette étude montrent l'impact considérable des conditions indignes d'habitat sur la vie des personnes.

Les ménages qui sollicitent l'Alpil relatent généralement un état d'épuisement face à leurs conditions de vie, et les efforts déployés pour les améliorer. Les démarches engagées, auprès du bailleur ou d'autres acteurs sont à la fois énergivores et chronophages. C'est par exemple le cas de la famille O qui se déplace en agence très régulièrement, « *au moins dix, douze fois facile* ». Monsieur ajoute : « *Généralement, j'y vais le matin, surtout le vendredi, car je ne travaille pas* ». Son jour de repos hebdomadaire est donc dédié à la gestion de sa problématique de logement.

Des logements sociaux, la famille O en a connu plusieurs. Monsieur a d'abord été hébergé avant d'accéder au parc social. Il a ensuite vécu dans un logement social de Grand Lyon Habitat dans le quartier de St-Rambert, où « *il faisait tout le temps froid* », se rappelle-t-il. Puis arrive sa première mutation en 2006, dans la rue du 3 septembre 1945 dans le 9^{ème} arrondissement où le rejoindra sa femme. Ils auront dans ce petit appartement de 36m² deux enfants, en 2016 puis en 2017. Mais plus que la taille insuffisante de ce logement, c'est son état et la présence de nuisibles qui a marqué le couple.

En effet cet appartement était infesté de punaises de lit, ce qui a fortement affecté la famille. Au vu de la suroccupation et de cette infestation, la famille a obtenu une mutation en juillet 2019 dans un logement adapté en termes de typologie mais qu'ils acceptent tout de même à reculons, faute de choix, une fois de plus :

« J'ai fait la première visite, c'est-à-dire l'état des lieux, j'ai dit « moi j'accepte pas ça ». Donc ils ont fait les travaux, juste les travaux par rapport à ça [montrant le parquet et l'évier de la cuisine]. Par contre le reste ils ont rien fait. »

L'ensemble du mobilier de l'ancien logement ayant été jeté au risque de transporter des punaises, la famille est « arrivée avec les cartons » uniquement et doit donc racheter tout l'équipement nécessaire. Ils reçoivent en plus la facture des interventions contre les punaises : 800 euros. C'est seulement parce que Monsieur les « a harcelés » qu'il obtient de payer seulement la moitié de cette facture ainsi qu'une participation de son bailleur à l'achat du nouveau mobilier :

« J'avais les factures, on m'a dit faut faire jouer l'assurance, mais six mois après. J'ai envoyé un courrier avec accusé de réception, en plus je les ai appelés, puis je me suis déplacé aussi, voir le responsable. »

La famille intègre donc un logement dégradé malgré les quelques travaux réalisés en amont par le bailleur. Les désordres constatés par les locataires ne sont pas anodins et le logement s'avère être indécemment, comme l'atteste le service d'hygiène de la ville de Lyon, que Monsieur mobilise suite à l'absence de réaction de son bailleur. En effet, les menuiseries des ouvrants sont dégradées et ne permettent donc plus une totale étanchéité à l'air, le volet de la cuisine est en mauvais état et menace de tomber et des moisissures sont présentes dans le séjour, la cuisine et une chambre.



Murs du séjour et fenêtres du logements de la famille 0

Les difficultés, qui seront évoquées par la suite, à trouver l'interlocuteur compétent chez le bailleur mais également à parvenir à une intervention technique, entraînent un surinvestissement des ménages, comme Monsieur O l'explique : « *j'ai tout fait* ».

Même lorsque des travaux sont prévus, les liens avec les entreprises et sous-traitants des bailleurs sociaux ne sont pas évidents. Monsieur Y relate cette difficulté à faire avancer les choses lorsqu'il y a beaucoup d'intermédiaires, alors qu'il demande une intervention sur le système de ventilation, qui ne fonctionne pas :

« On a appelé l'entreprise pour venir, chaque fois, mais quand quelqu'un venait tout ce qu'il y a sur les papiers pour le faire c'est pas ce qu'ils trouvent dans le logement. [...] Ils disent : « il faut prendre un autre devis » ou prendre l'autorisation de son chef... Il part et c'est tout. C'est comme ça. Plusieurs fois. [...] Maintenant ça fait trois fois qu'on nous a donné des rendez-vous pour régler la VMC... Les deux premières fois ils ont annulé le rendez-vous, le dernier ils ont donné le rendez-vous à 9h, à 11h ma belle-sœur appelle : « attendez une heure, ils vont venir », une heure après ils sont pas venus. Après, ils donnent un autre rendez-vous. Souvent on attend, on bloque tout l'après-midi... sans rien. »

Concernant les autres problèmes techniques présents dans le logement, les mêmes difficultés se posent :

« Même la peinture, quand un peintre est venu, il a vu il a dit : « non ce n'est pas ce qu'on nous demande, ils ont demandé qu'une partie mais je vois que tout le logement il faut refaire ». C'est pour ça qu'après ils revient. Deux fois le peintre, quatre fois le plombier. »

De plus, il n'est pas rare que des locataires relatent des aller-retours entre bailleur et assurance, afin que soit tranchée la question de la responsabilité des désordres constatés. Dans le cas de constructions neuves, les bailleurs sociaux se retrouvent également à négocier avec les promoteurs dans le cas de malfaçons, allongeant ainsi les délais d'intervention.

Les déplacements en agence, les coups de fil, les rendez-vous avec des artisans, les rendez-vous chez l'assistante sociale, les visites à domicile... toutes ces démarches prennent une place significative dans le quotidien des personnes, sans forcément entraîner d'effet concret rapide.

Les désordres présents dans le logement provoquent d'autres difficultés pour les ménages. Ainsi, les problèmes liés à un système de chauffage insuffisant ou vétuste et une mauvaise isolation aboutissent à des situations de **précarité énergétique**. Plusieurs ménages interrogés font mention du coût engendré par une surconsommation d'énergie :

« Aujourd'hui, je paye encore les factures [d'énergie]. J'ai un échéancier de 76 euros par mois pendant au moins dix mois. Parce que l'année passée, du mois de décembre au mois de mars, j'ai payé presque 1200 euros, juste pour le gaz ». A cela, Madame O ajoute : « L'année passée j'ai même ramené [...] le chauffage qui marche au gasoil. Après c'est pas bon avec les enfants et tout, je l'ai jeté. Je m'étais dit ça va me coûter moins cher car le bidon il fait 30 euros».

41

La solution trouvée par les ménages est parfois de faire appel à des chauffages d'appoint, qui peuvent moins consommer, ou au contraire d'arrêter de chauffer certaines pièces de leur logement :

« Il y a des gens qui ont allumé le chauffage déjà mais moi j'attends un peu. C'est pour ça que les enfants ils sont tombés malades. Mais je peux pas allumer maintenant le chauffage, impossible, je peux pas. Si je commence à allumer maintenant, là j'vais l'allumer, je laisse allumé une heure, je l'éteins, on dirait que je n'ai pas allumé le chauffage. S'il y avait le double vitrage, que c'était isolé, ça va, ça tiendrait toute la journée. »

Habiter un logement indécents a donc un coût, qui pèse sur la situation financière des occupants. Pour la famille O, les factures d'énergie en hiver « c'est 600 euros tous les deux mois ».

Aux coûts de l'énergie s'ajoutent ceux des travaux effectués par les ménages eux-mêmes. Trois ménages interrogés ont décidé de mener des travaux par leurs propres moyens, souvent pour nettoyer temporairement les moisissures. La famille Y rembourse tous les mois le crédit contracté auprès d'une entreprise intervenue dans son logement afin d'y effectuer des travaux de peinture et revêtement, dont le coût total s'élève à 4700 euros, le bailleur refusant de participer à la prise en charge de ces travaux. Madame K a elle aussi acheté de la peinture afin de refaire les encadrements de ses fenêtres et les murs et plafond de sa salle de bain qui se couvrent de moisissures : « *J'ai dit au directeur d'agence que la peinture je l'achetais moi-même, il m'a dit que quand j'achetais, je devais garder le ticket et le ramener. Mais j'ai jamais été remboursée.* »

Durant l'entretien, Madame nous indique également qu'il lui reste « *87 euros pour finir le mois* ». La famille C tente elle aussi de palier à l'absence de travaux d'entretien en effectuant régulièrement des peintures : « *Dernièrement, j'ai fait la peinture de la salle de bain, rien que cette pièce, c'était déjà 250 euros.* »

Monsieur a également tenté de changer le papier peint dans une pièce, qui s'est très rapidement dégradé du fait de l'humidité ambiante. Lors de notre visite chez la famille, nous constatons que le séjour est quasiment vide. Ce à quoi le couple nous répond qu'ils ont été contraints de jeter certains meubles, et notamment le canapé (acheté neuf pour 900 euros) qui avait souffert de l'humidité. Pour la literie et les vêtements, même scénario, les tissus s'imprègnent d'une odeur d'humidité et deviennent inutilisables. La famille a déjà dû changer les matelas des enfants. Les coûts liés au rachat de mobilier, literie et linge de lit, vêtements... viennent donc s'ajouter à la note.

L'investissement des locataires rencontrés dans leur logement, par la réalisation de travaux, par l'achat d'un mobilier en état ainsi que par l'importance qu'ils prêtent à leur lieu de vie vient directement contredire des représentations et un discours parfois tenus par les bailleurs sociaux qui consiste à croire que les occupants sont en grande partie responsables de la dégradation de leurs logements. Une idée que l'on retrouve dans les propos de certains bailleurs sociaux interrogés. L'un des cadres affirme :

« Parfois [la] suroccupation, [les] modes de vie, [le] bouchage de la ventilation... participent à l'indécence : parfois les locataires ont une responsabilité par rapport aux désordres. Certains ménages ne veulent pas ouvrir leur porte. D'autres ne respectent pas les consignes, par exemple le protocole pour le traitement des punaises ».

En ce sens, un bailleur présente la possibilité de se substituer aux locataires dans les travaux d'entretien qui leur reviennent (nettoyage des bouches d'aération, joints de salle de bain, etc.) en incluant ces frais d'intervention aux appels de loyer, afin d'éviter la dégradation des logements.

Un autre bailleur nous explique ainsi que selon lui, l'indécence relève plutôt du « *ressenti des locataires* », et non pas d'une réalité objective, et qu'il y a également « *un enjeu de bonne foi des occupants* », sous-entendant que « *beaucoup de gens se réfugient sous ce motif [l'indécence] pour obtenir quelque-chose* », une mutation par exemple. Ce même salarié a le sentiment que les locataires adoptent aujourd'hui un comportement irrespectueux vis-à-vis de leur logement : « *Il y a aujourd'hui une politique de « je prends un logement, je l'use, voire j'en abuse, et je le rends tel quel »* ». Certains locataires dégraderaient sciemment leurs logements et profiteraient ensuite des dispositifs publics pour accéder plus facilement à un relogement. Un discours paradoxal lorsque l'on connaît la difficulté à accéder à une mutation, malgré certains circuits de priorisation des demandes.

Il est évident que certaines pratiques participent à la dégradation du logement, comme l'obstruction des aérations que les locataires effectuent le plus souvent car ils ressentent le froid entrer par les bouches d'aération, sans savoir qu'ils contribuent au développement de l'humidité et des moisissures. Pour autant, ces pratiques ne peuvent être les seules causes des désordres identifiés, souvent liés à des défauts de ventilation et d'isolation, inhérents au logement et non à l'occupation. Les salariés du service logement d'une commune de la Métropole interrogés estiment qu'il s'agit seulement de renvoyer la balle aux locataires : « *Bien-sûr, certaines familles vont boucher les aérations, car elles ont un sentiment de froid dans leur logement, et ça ne fait qu'empirer le problème. Mais à la base, on sait bien que le problème vient du système de chauffage.* »

B - DES LOGEMENTS QUI RENDENT MALADE

De nombreux ménages, et notamment des familles avec enfants, relatent également leurs inquiétudes concernant les répercussions que peuvent avoir les désordres dans leur logement sur leur santé et celles de leurs enfants.

Ainsi, lorsque nous arrivons pour la visite du logement de la famille C, le plus jeune enfant, un bébé de quatre mois, dort dans la chambre des parents. L'enfant respire difficilement, et ses parents nous indiquent qu'il rencontre depuis sa naissance des difficultés respiratoires. Sur la table de nuit, à côté du lit des parents, un sac de pharmacie imposant contient toute une série de médicaments qui doivent être prodigués au bébé, dont des inhalateurs de type Ventoline. Madame précise que l'enfant bénéficie de séances de kinésithérapie trois fois par semaine pour atténuer les effets de ces problèmes respiratoires. Le logement que la famille occupe est particulièrement humide, avec de très importantes traces de moisissures et un phénomène de condensation dans le séjour. Pour Madame C, il est indéniable que les problèmes de santé de son enfant sont exacerbés par l'état du logement.

Le couple est très inquiet pour la santé de leur bébé. Ils sont marqués par l'hospitalisation de leur autre fils il y a cinq ans, alors qu'il n'avait encore que trois mois, toujours en raison de difficultés respiratoires. Cette hospitalisation avait alors duré vingt-deux jours. Leur fils souffre toujours de troubles respiratoires et bénéficie d'un suivi médical.

Madame est également asthmatique mais elle insiste surtout sur l'état de santé de ses enfants. Trois d'entre eux souffrent de problèmes respiratoires :

« K, quand il est rentré ici, direct à l'hôpital, il ne savait plus respirer. Moi je peux attendre [pour accéder enfin à un nouveau logement], mais mes enfants, non. »



La main de Madame C, recouverte de moissures après avoir touché le mur de sa chambre.

La famille O décrit les mêmes inquiétudes :

« J'ai mon fils qui est asthmatique [...] depuis que je suis là. Avant il était pas asthmatique là-bas. Depuis que je suis là, il marche avec la Ventoline. [...] Ça aussi je l'ai déclaré à Grand Lyon Habitat. »

Chez la famille Y, père et fils sont également asthmatiques. Madame K nous indique quant à elle que sa fille a progressivement développé des problèmes respiratoires comme elle, et qu'elle laisse sa fenêtre de chambre systématiquement ouverte, même l'hiver.

Elle rajoute : *« Le stress aggrave mon état de santé [...], l'humidité aussi, j'ai des certificats de mon médecin. »* En effet, lorsque Madame K aborde la question de ses problèmes de santé, elle nous parle non seulement de troubles respiratoires mais également de l'impact de ses conditions de logement sur sa santé mentale.

Au moment où nous menons cet entretien, elle est en arrêt maladie, expliquant qu'elle est exténuée physiquement mais aussi psychologiquement.

Les personnes qui nous sollicitent ont en général déjà largement alerté leur bailleur concernant leurs conditions de logement.

Elles sont très souvent épuisées par leurs démarches, et découragées comme le dit Monsieur P : *« Je leur avais signalé mais bon ils ont... ils s'en foutent alors, moi aussi je m'en fous »* ou encore Monsieur O, qui avait pourtant mobilisé le service d'hygiène, plusieurs associations, contacté une avocate : *« Après franchement c'est moi qui ai abandonné. Si vous voulez je fais une relance [...] au service d'hygiène. »*

Voir la santé de ses enfants se dégrader, ne pas pouvoir s'approprier son lieu de vie, et se sentir impuissant par rapport à l'évolution de sa situation, autant de ressentis qui impactent la santé psychologique des occupants. Nombreuses sont les familles qui nous ont fait part d'état d'épuisement, de fatigue mentale, de désabusement par rapport à leur situation. Les propos de la sœur de Madame Y à son sujet vont dans ce sens :

« Elle a déprimé, elle ne peut pas vivre dans cette situation, toujours quand elle vient chez moi : elle pleure. Parce que la situation... Elle dit : « Je ne peux pas vivre dans une situation où j'attends... Le bailleur dit qu'il va faire quelque chose mais il n'a rien fait. Il veut pas me donner un autre logement, il veut pas me faire les travaux : qu'est-ce que je peux faire moi si je vis ici ? Je ne sais pas ce que je peux faire. Moi je vis dans une mauvaise situation. »

Toutes les familles indiquent devoir laver très régulièrement leurs murs pour se débarrasser des multiples traces de moisissures. Quelques-unes font part de leur découragement car les traces reviennent sans cesse. Elles continuent toutefois les nettoyages réguliers notamment pour éviter que leur santé ne se dégrade davantage.

Outre les répercussions sur la santé, les personnes rencontrées sont impactées dans leur vie quotidienne et leur sociabilité. Il est compliqué pour les ménages de recevoir dans un logement dégradé et présentant des moisissures comme nous le dit Madame O :

« [Je suis obligée] de faire le ménage chaque semaine [sinon ça devient noir]. C'est pour ça qu'on met le fauteuil par-là, pour cacher. » Son mari confirme : « Normalement c'est tout noir, elle a nettoyé. En fait, elle a nettoyé parce qu'on avait des invités. ». Il ajoute : « Je peux pas pleurer devant [mes invités]. Bien sûr c'est la honte. »

La dégradation des conditions de vie peut également provoquer des séparations familiales temporaires, cela n'étant plus supportable pour une partie de la famille. Monsieur O, dans le logement précédent, trop petit, humide et infesté de punaises, a ainsi vu partir sa femme quelques mois avec ses enfants. Cette décision était très compliquée, mais craignant trop pour la santé des enfants, ils ont ainsi préféré déscolariser l'un d'eux.

Les personnes victimes de conditions de logement indignes sont donc fortement impactées par cette situation, et mettent le plus souvent en œuvre de nombreuses actions afin de faire évoluer leurs conditions d'habitat.

Il est avéré que l'exposition aux moisissures peut avoir des effets directs sur la santé respiratoire. Lorsqu'elles sont très développées, les moisissures peuvent en effet disperser des spores dans l'air intérieur. Ces particules très fines peuvent ensuite passer dans les voies respiratoires, voire digestives. La présence de moisissures peut ainsi favoriser l'apparition et le développement de l'asthme chez l'enfant et la rhinite allergique. L'ANSES a publié un rapport en 2016 qui démontre que **« certains groupes de population sont davantage susceptibles de développer des pathologies lorsqu'ils sont exposés aux moisissures : les enfants dès leur naissance, les enfants et adultes asthmatiques, les individus prédisposés à développer plus facilement des allergies (atopiques) ou présentant une hypersensibilité, ainsi que les patients immunodéprimés ou atteints de pathologies respiratoires chroniques. Sont également concernées les populations potentiellement surexposées du fait de caractéristiques socio-économiques défavorables, comme la précarité énergétique ou une sur-occupation du logement »**¹.

Dans ce rapport, un comité d'experts spécialisés suggère que des catégories de risque soient définies en fonction de la surface couverte par les moisissures :

« Observation de l'étendue des surfaces moisies cumulées au niveau des pièces d'habitation (hors cave, grenier, garage...) :

- **< 0,2 m² (équivalent à 3 feuilles A4) : niveau faible de contamination - nettoyage par le particulier sauf pour les personnes atteintes de pathologies respiratoires chroniques et immunodéprimées (étude de cohorte mettant en évidence une augmentation du risque d'asthme pour ce 3ème niveau de classification) ;**
- **0,2 – 3 m² : niveau moyen de contamination pour lequel une intervention de remédiation est nécessaire, de préférence par un professionnel du bâtiment ;**
- **> 3 m² – critère d'insalubrité : niveau élevé de contamination pour lequel une intervention par un professionnel labélisé pour la remédiation est nécessaire »**²

L'OMS, la Ville de New York ou le Canada ont également établi des référentiels similaires.

•1 <https://www.anses.fr/fr/content/renforcer-la-pr%C3%A9vention-contre-le-d%C3%A9veloppement-des-moisissures-dans-les-b%C3%A2timents-et-leurs>

•2 *Avis révisé de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail Rapport de l'expertise collective – Octobre 2016*

III - DIFFICILE MOBILISATION DES BAILLEURS ET DES INSTITUTIONS SUITE AUX SOLLICITATIONS DES LOCATAIRES

A - DES LOCATAIRES QUI MULTIPLIENT LES DÉMARCHES

Les ménages rencontrés au sein de la Maison de l'Habitat relatent très souvent leurs difficultés à trouver un interlocuteur chez leur bailleur afin d'aborder les questions d'ordre technique et les désordres relevant de l'indécence constatés chez eux.

Ce même constat ressort des entretiens menés avec les cinq ménages interrogés. Ainsi, la famille Y nous explique :

« Tous les jours, je pars chez Alliade [...] On va Avenue Jean Jaurès. C'est pas proche. Parce que toutes les agences qui sont à côté sont fermées. On va jusqu'à là-bas, plusieurs fois. On a parlé à des personnes : « Attend, il faut attendre », c'est tout. »

Plusieurs ménages interrogés indiquent se déplacer en agence afin de faire remonter leurs plaintes. Cependant, comme Madame K, les locataires rencontrent souvent des difficultés à faire entendre la légitimité de leur demande : « Vous voyez, le locataire des fois il n'est pas à l'aise, et quand il va [en agence] pour se renseigner ou pour parler pour ses droits, il trouve des gens qui mettent des barrières [...] L'accueil et le locataire, ça se passe mal, ils nous jettent. » Ainsi, Madame K nous explique repasser régulièrement à l'accueil de l'agence de proximité de son bailleur, Grand Lyon Habitat, afin d'y faire remonter les mêmes plaintes sur l'état de son logement. Cela lui donne le sentiment que ses difficultés ne sont pas prises en compte.

C'est aussi le sentiment de la famille C, qui sollicite son bailleur, Est Métropole Habitat, depuis plusieurs années afin que des travaux soient réalisés dans le logement, dont plusieurs murs sont recouverts de moisissures. La famille habite ce logement depuis 2016, et la dégradation de son état inquiète particulièrement le couple qui vient d'accueillir son sixième enfant. Monsieur se déplace à l'agence régulièrement, à chaque passage, il y rencontre une personne différente, et se demande s'il existe un réel suivi de ses demandes : « *Pour les travaux, ils disent « je viens, je viens », mais il n'y a rien* ». Sur cette question du suivi des demandes, Madame K se questionne également sur la manière dont son bailleur recense les plaintes, puisque lors d'une énième venue en agence, on lui conseille d'appeler le siège afin de faire remonter sa demande. Lorsqu'elle a une salariée du siège au téléphone, celle-ci lui indique que rien n'est noté dans son dossier concernant l'état de son logement.

Du côté des bailleurs sociaux, la gestion des plaintes semble différente d'une structure à l'autre. Un des bailleurs rencontrés nous explique que le circuit classique de remontée des plaintes passe par le centre de relations clients, joignable par téléphone. C'est le service de relations clients qui est en charge de faire redescendre l'information vers l'agence de secteur ou le siège, en fonction des situations. Lorsque la demande d'un ménage redescend vers une agence de secteur, c'est à la direction de l'agence de solliciter des techniciens en vue d'une intervention.

A ce sujet, certains bailleurs insistent sur les taux de satisfaction des services clients suite aux sollicitations de leurs locataires, preuve que ces derniers seraient satisfaits des réponses apportées à leurs problèmes. Les taux de satisfaction qui nous sont présentés gravitent autour de 80%, ce qui laisse songeur et nous interroge sur le fondement de ces chiffres, au regard des témoignages recueillis régulièrement à la Maison de l'Habitat. Afin d'aller plus loin, il serait nécessaire de connaître le taux de réponse aux enquêtes de satisfaction ou encore sur quel type d'accueil l'enquête se base (centrale d'appels, accueils en agences, comptes locataire en ligne ... ?). L'information passe également parfois par le service social. Selon elle, la question des désordres dans les logements est souvent abordée différemment par les techniciens et les travailleurs sociaux. Elle

admet que la posture de certains techniciens est parfois davantage tournée vers des reproches faits aux locataires sur une potentielle mauvaise occupation du logement, plutôt que sur des réparations. Les personnes travaillant aux centrales d'appels n'ont pas toujours les connaissances des différentes problématiques techniques des logements et ne vont pas nécessairement orienter les demandes vers les bons services.

Un autre bailleur évoque également le développement du « *pôle social* » comme une réponse aux difficultés de repérage de ces situations et facilitant aussi la mise en liens avec les intervenants techniques. La présence et l'accompagnement par une conseillère sociale faciliterait ainsi la réalisation d'opération de réhabilitation, pas toujours bien comprise par les locataires, qui s'opposeraient parfois aux travaux (ce même bailleur apporte notamment l'exemple de locataires assignés au tribunal pour permettre l'entrée des entreprises dans le logement).

D'après ce même bailleur, le rôle d'accueil est très compliqué car les locataires venant évoquer leurs situations, et donc possiblement l'état dégradé de leur appartement, ne sont pas toujours en mesure de donner leur numéro de référence, de verbaliser les désordres en question... le problème du langage serait pour ce bailleur interrogé un réel frein dans la prise en compte des plaintes des personnes. « *Le bailleur se retrouve souvent seul face à son public* » nous explique-t-il. On comprend alors entre les lignes la pertinence qu'aurait une réelle politique d'aller-vers, de proximité afin de déceler le plus rapidement possible les désordres dans les logements et pouvoir y répondre au mieux. Ce sont des pistes déjà travaillées par les bailleurs interrogés, qui sont conscients de la distance qui grandit entre eux et leurs locataires ainsi que de l'intérêt d'une présence sur site ou d'aller-vers. Un autre bailleur nous présente un système de visites automatisées dans le cas de demandes de mutation ainsi que l'aller-vers mis en place autour des questions de précarité énergétique. A l'occasion de ces visites à domicile, le bailleur nous indique que des situations de détresse sociale inconnues de leurs services sont découvertes et peuvent ainsi faire l'objet d'un accompagnement adapté. Ces dispositifs ne semblent toutefois toucher qu'une petite partie des locataires du parc social.

Même lorsque le bailleur s’empare d’un signalement effectué par un locataire, la réponse apportée est souvent inadaptée ou du moins partielle au regard des problématiques réellement rencontrées par les occupants. Dans le cas de la famille C, une personne mandatée par le bailleur s’est déplacée à leur domicile pour faire un devis afin de changer les sols, refaire les toilettes et la salle de bain. Cependant, le ménage n’a jamais eu de retours suite à cette visite. Les travaux envisagés ne répondaient par ailleurs pas au problème majeur du logement : l’humidité.

Ce témoignage confirme le phénomène de démultiplication des intermédiaires entre locataires et bailleurs sociaux : plusieurs ménages nous indiquent qu’auparavant il leur était beaucoup plus aisé d’avoir un contact direct avec un représentant du bailleur, notamment lorsqu’un gardien était présent directement sur le lieu de vie. La disparition progressive des gardiens et gardiennes d’immeubles ou de contacts de proximité aggrave également l’isolement des locataires et les conflits locatifs qui peuvent en découler.

Monsieur O résume : « *avant tu pouvais communiquer* ». Les pratiques de sous-traitance, l’organisation des bailleurs en plusieurs services distincts et la progressive réduction des temps d’ouverture des guichets tendent à limiter les opportunités pour les occupants d’avoir un échange direct avec une personne connaissant leur situation et pouvant leur apporter une réponse.

Les échanges avec d’autres associations accompagnant des ménages dans leurs nouveaux logements sociaux vont dans le même sens. Selon nos interlocutrices, les entreprises mandatées par les bailleurs ne contactent pas toujours les locataires avant d’intervenir, sont souvent très peu souples quant aux créneaux proposés et n’insistent jamais dans le cas où un premier rendez-vous ou un simple coup de téléphone a été raté par les locataires.

Cette problématique de la sous-traitance se retrouve également au moment de la première visite du logement. Les référents sociaux qui accompagnent les familles lors de cette visite confirment que le représentant du bailleur social présent n’est pas toujours au fait de l’état du logement : « *Des fois, le bailleur découvre le logement en même temps que la famille* ». Il arrive parfois que le représentant du bailleur présent à la visite s’engage à effectuer un programme de travaux, puis

qu'aucune suite ne soit donnée à cet engagement oral.

Du côté des bailleurs, cela signifie que l'information, passant par de nombreux circuits, a plus de chance de se perdre, ce qui pourrait expliquer en partie le ressenti différent des bailleurs quant à l'augmentation des signalements : l'écart entre le constat (partagé entre associations, institutions publiques, acteurs de la lutte contre l'habitat indigne) de l'augmentation des signalements et la non-perception de cette problématique par plusieurs responsables chez des bailleurs sociaux questionne. Pourtant les chiffres évoqués en première partie de ce travail sont éloquents et permettent d'objectiver un phénomène bien réel, tout comme la prise d'arrêté d'insalubrité sur certains logements sociaux ou encore la reconnaissance de priorité DALO pour des locataires du parc social vivant dans des conditions dégradées. Si le dépôt de ce recours est bien déclaratif et dépend donc du ressenti des personnes, voire des aidants, ne sont reconnus prioritaires uniquement les dossiers pour lesquels un constat d'indécence par un professionnel a bien été réalisé. En 2021, sur l'ensemble des visites réalisées dans ce cadre, seulement 28% ont conclu à la décence du logement et donc à un potentiel décalage entre le ressenti des personnes et la réalité des normes de l'habitat.

Pour des associations de locataires, qui reçoivent également de nombreux occupants de logements sociaux qui n'arrivent pas à faire entendre leurs plaintes, l'absence de réponses, ou du moins de considération de la part des bailleurs, pourrait parfois être volontaire, stratégique, en vue de décourager les locataires.

Plusieurs bailleurs rencontrés s'accordent à dire qu'il existe un réel problème dans la réponse apportée aux locataires, et sur le niveau d'informations délivré au fur et à mesure du traitement de la demande. Les temps de traitement des problèmes techniques sont parfois longs (expertise technique, demande de devis, validation, travaux...) et l'ensemble des étapes n'est pas nécessairement porté à la connaissance des locataires, leur donnant l'impression que leur demande a été oubliée. Il est admis qu'un travail d'amélioration est à mener dans la relation aux locataires et la communication.

Le sentiment général des ménages interrogés sur leurs nombreuses sollicitations auprès de leurs bailleurs est donc souvent celui d'un manque de considération. C'est pourquoi les locataires ont tendance

à démultiplier les moyens de contact avec leur bailleur et interpellent d'autres acteurs afin de rechercher un appui, comme le montre l'exemple de la famille O :

« J'ai relancé plusieurs fois, j'ai fait pas mal de courriers déjà pour la mutation. Il n'y a pas que ça ! [...] UFC Que Choisir, même eux ils ont envoyé des courriers, ils ne répondent pas. [...] J'ai fait des courriers [au bailleur], au moins cinq ou six, facile. A l'écologie urbaine ils n'ont pas répondu, je pense pas qu'ils vont répondre. [...] J'ai fait le nécessaire. Comme vous m'avez dit la dernière fois, il faut envoyer des lettres recommandées, il faut faire ça, il faut faire ça, ... Je me suis déplacé là-bas plusieurs fois. »

Les locataires en difficulté se tournent effectivement vers des travailleurs sociaux, des associations ou vers leur commune afin d'être appuyés dans leurs démarches.

Plusieurs ménages interrogés expliquent s'être tournés vers leur assistante sociale, comme c'est le cas pour Madame K :

« Toute la responsabilité, c'est Grand Lyon Habitat. J'ai fait des courriers recommandés. J'ai reçu la réponse, mais on me dit « vous attendez ». Je dois demander à des gens d'écrire ces courriers. Les assistantes sociales elles sont de mon côté. A la Maison du Rhône [maison de la Métropole] à Saint Fons, j'ai vu deux personnes, maintenant elles ne sont plus là. A chaque fois je m'accroche à quelqu'un, j'ai un espoir. »

Son assistante sociale l'a aidée à rédiger plusieurs courriers envoyés en recommandé afin de demander une intervention dans son logement et faire part de son souhait d'être mutée dans un autre logement.

L'exemple de Madame N, locataire d'un logement social géré par IRA 3F sur la commune de Tarare, montre que les associations se retrouvent à venir en appui aux demandes des ménages, et jouent un rôle de médiation avec les bailleurs :

Madame N a tenté à plusieurs reprises de faire le lien avec son bailleur afin de se plaindre de ces problèmes [apparition de moisissures, dysfonctionnement du système de chauffage et sentiment de froid], mais n'a pas réussi à trouver un interlocuteur pouvant l'aider (départ de certains salariés avec qui elle avait été en lien au moment de l'attribution du logement, non réponse à des mails ou à des appels, etc.).

En novembre 2021, Madame N a fait appel à l'association Soliha dans le cadre des permanences ACOLO (Accueil Conseil Orientation Logement) afin de parler de ses problématiques d'indécence. Un diagnostic technique du logement a été effectué et a mis en avant de nombreuses problématiques à l'échelle de l'immeuble (fissures, affaissement planchers, installation électrique dangereuse, enduits de façades et peintures des parties communes dégradés) et du logement (porte d'entrée non étanche à l'air, moisissures, un radiateur hors service, fils électriques apparents). Concluant à la non-décence du logement, Soliha a adressé un courrier au bailleur afin que des travaux soient effectués. En août 2023, la famille a pu être relogée dans un autre logement social, via Action Logement, après plusieurs mois d'attente et sans que le bailleur ne soit intervenu dans le logement.

L'Alpil fait ainsi souvent l'objet de sollicitations de la part de ménages ayant besoin d'être appuyés dans leur relation à leur bailleur.

Monsieur P nous explique qu'« *une fois que l'ALPIL s'en est mêlé [...] parce que je voyais que ça bougeait pas, alors moi j'appelais et l'ALPIL appelait, après j'ai demandé à ma tutrice, elle voulait pas, mais elle s'en est quand même mêlée un peu et après ça a commencé à bouger... donc ça a bien mis deux mois* ».

Ces difficultés à mobiliser son bailleur pousse aussi parfois les locataires à laisser tomber. C'est ce que constatent assez régulièrement les associations sollicitées sur la question. Nos interlocutrices observent effectivement une lassitude importante chez les locataires, découragés de ne pas réussir à obtenir une réponse du bailleur et qui se contenteraient donc de petits rafistolages fait par leurs soins dans les logements.

B - DES INSTITUTIONS DIFFÉREMMENT MOBILISÉES ET OUTILLÉES

Les ménages sollicitent également la mairie – le service d'hygiène lorsque la commune en est dotée - compétente sur ces questions. En effet, au titre de ses pouvoirs de police générale, le Maire peut rappeler aux bailleurs leurs obligations et prescrit les actions utiles à la résorption des désordres. Une commune peut être dotée d'un service communal d'hygiène et de santé (SCHS), dont le rôle est de mettre en application le Code de la santé publique et de veiller au respect du RSD. Le SCHS est placé sous l'autorité conjointe du maire et de l'Etat.

Pour l'un des bailleurs interrogés, les locataires se tourneraient d'ailleurs plus facilement et spontanément vers les institutions et les associations pour faire remonter les problématiques dans leurs logements. Un discours peu étonnant quand on le rapproche des difficultés relatées par les personnes rencontrées pour faire remonter les désordres constatés dans leurs logements auprès du bailleur. L'ancien directeur d'agence régionale d'un bailleur nous explique en ce sens qu'il était souvent surpris et déçu d'apprendre les problèmes dans un de « ses » logements par l'intermédiaire d'une mise en demeure de la mairie ou via une sollicitation d'un conciliateur de justice, voire un courrier d'association ou de services sociaux. On comprend alors par ce décalage entre le nombre de locataires se plaignant de l'état de leur logement et la connaissance de ces plaintes par les bailleurs, du moins, leurs équipes dirigeantes, qu'il existe probablement des failles dans la prise en compte des doléances des personnes et/ou dans la remontée des informations par les centres d'appels et autres personnes assurant l'accueil.

Les communes sont le plus souvent en première ligne dans la réception de signalements de la part de locataires du parc social. C'est ce que confirment les réponses des vingt-et-une communes interrogées, qui font toutes le constat de signalements importants sur le parc social, comme évoqué en première partie. Elles ne sont cependant pas toutes outillées pour répondre à ces sollicitations provenant de locataires de logements sociaux. Certaines indiquent être démunies et aimeraient pouvoir bénéficier d'un appui extérieur pour la qualification des désordres et sur l'éventuel engagement de

procédures (comme cela peut être le cas avec les dispositifs de lutte contre l'habitat indigne qui sont portés par la Métropole de Lyon mais qui n'interviennent que sur le parc privé).

La Métropole de Lyon a développé à destination des communes un réseau « *ressources et territoires* » dédié à la lutte contre l'habitat indigne qui a notamment pour objectif de partager les expériences et bonnes pratiques et permettre une montée en compétence de chaque acteur. Lors de la première réunion plénière du réseau à l'automne 2023, les communes ont été interrogées sur leurs besoins, et la question du parc social dégradé est ressortie comme prioritaire, les communes semblant démunies face à l'ampleur des signalements dans le parc social. En novembre 2024, un atelier était donc dédié à cette question, animé par inspecteur de salubrité du service d'hygiène de Vénissieux et une technicienne de l'équipe métropolitaine de l'habitat de la Métropole. Tout en insistant sur le fait que la voie amiable était à privilégier, il a bien été rappelé que les normes en matière d'habitat s'appliquent à tous lots d'habitation, quel que soit le statut du propriétaire. La procédure Mairie, impliquant si nécessaire une mise en demeure de faire des travaux, voire un PV, a été détaillée.

Certaines communes paraissent frileuses à engager des procédures administratives à l'encontre de bailleurs sociaux et préfèrent traiter les situations à l'amiable, dans l'optique d'un travail partenariat. La plupart du temps, des interlocuteurs techniques sont identifiés par secteur chez les bailleurs. Cette frilosité peut s'expliquer par différents facteurs. Tout d'abord, un « *tabou* » entoure la qualité du parc social, avec l'idée que les logements sociaux respecteraient de manière intrinsèque les normes de décence et de salubrité. Ensuite, la position des communes peut être politiquement délicate, puisque les liens entre ville et bailleurs sociaux sont quotidiens au sein des services d'habitat et d'urbanisme, notamment lorsqu'un unique bailleur possède une grande majorité de son parc sur une commune, et/ou que certains élus communaux font également partie du conseil d'administration d'un bailleur.

La confédération Syndicale des Familles admet ne pas compter sur l'intervention des administrations en charge de la lutte contre l'habitat indigne pour faire évoluer ces situations, mettant notamment en avant des liens entre certains élus communaux et les bailleurs ainsi que le financement par les mairies dans la construction des logements sociaux qui mettraient les mairies dans une posture délicate vis-à-vis des bailleurs.

D'autres communes, qu'elles soient dotées d'un service d'hygiène ou non, traitent de la même manière les plaintes qu'elles reçoivent dans le parc social ou dans le parc privé, avec une visite qui permet d'objectiver les désordres puis un courrier de rappel à la loi adressé au bailleur, lui demandant de réaliser des travaux de remise aux normes.

Il est malheureusement fréquent que les courriers adressés par les communes ne permettent pas la remise aux normes effective des logements, ce que constate la famille O :

« [La personne envoyée par Grand Lyon Habitat suite au courrier du service d'hygiène a trouvé que] l'appartement n'est pas isolé, les fenêtres il n'y a pas de double vitrage [...], il y a même le volet là il va tomber, c'est signalé, ça fait un moment. Ils l'ont jamais changé. »

Les responsables du service habitat de la commune interrogés dans le cadre de cette étude nous expliquent que leurs sollicitations restent souvent sans réponses mais aussi que leur service n'a pas toujours la capacité de suivre les dossiers sur le temps long et de vérifier si le bailleur procède effectivement aux travaux.

Une situation qui ne semble pas propre à cette commune, puisque dans le cas de la famille O, le service d'hygiène de la ville de Lyon avait envoyé une mise en demeure au bailleur en février 2021 (Annexe 2). En novembre 2022, lors de notre visite, les désordres indiqués dans le courrier demeuraient. Monsieur résume amèrement :

« Le service d'hygiène ils ont envoyé un courrier. Donc eux [GLH] qu'est-ce qu'ils ont fait ? Ils ont envoyé le mandataire [l'inspecteur de GLH] pour constater ce qu'il se passe, est-ce que c'est vrai, est-ce que c'est pas vrai ? [...] Il a tout marqué, c'est même lui qui a marqué les fenêtres. [...] Et après pas de réponse. »

De même pour la famille Y, à Vénissieux, où le service d'hygiène et de santé a transmis une mise en demeure en juin 2022 à Alliage Habitat (Annexe 1). Six mois plus tard, la famille a réalisé à ses frais des travaux conséquents de remise en état, cependant, les désordres soulevés par les experts communaux n'ont pas été réglés. Les moisissures risquent donc de réapparaître malgré les sommes engagées par la famille endettée pour ces travaux.

Aussi, dans le parc social, les locataires n'ont pas la possibilité de faire appel à la procédure de conservation des aides au logement auprès de la CAF qui est réservée aux locataires du parc privé. Cette procédure représente pourtant un levier incitatif auprès des bailleurs, lorsque des éléments de non décence sont constatés dans le logement et que des travaux doivent être menés afin d'y remédier : une fois la CAF informée des désordres dans le logement, les aides au logement sont conservées et le locataire continue de s'acquitter du loyer résiduel, jusqu'à la remise aux normes de décence. Ce levier n'est pas mobilisable par les locataires du parc social.

L'Agence Régionale de Santé (ARS) intervient lorsque les désordres constatés dans un logement présentent un danger grave pour la santé. Sur la base d'un rapport de l'ARS, ou d'un SCHS, le Préfet prend un arrêté de traitement de l'insalubrité, qui dans certains cas conduit à une interdiction d'habiter, temporaire ou définitive, en fonction du risque sur la santé et des possibilités ou non de remise aux normes. L'ARS peut également être à l'origine d'un arrêté préfectoral qui vise à traiter un danger urgent (risque lié à une installation électrique ou de gaz dangereuse, présence de plomb accessible dans les peintures...).

L'ARS reçoit de plus en plus d'alertes provenant directement de locataires du parc social. Comme évoqué précédemment, une augmentation significative des signalements a été constatée entre 2019 et 2022. La responsable du service habitat indigne nous explique le circuit de signalement dans ce cas :

« généralement lorsque nous avons une plainte bailleur social, nous transmettons la plainte au maire en lui indiquant d'activer ses leviers de police et nous transmettons également le signalement à l'unité logement social et suivi hlm de la DDT pour que ce service puisse intervenir directement auprès du bailleur ».

Pour la famille C, inquiets des désordres présents dans le logement, nous avons transmis notre diagnostic à la mairie et à l'ARS. Nous suspicions une situation d'insalubrité. L'ARS a dans un premier temps demandé à la DDT d'intervenir auprès du bailleur, en précisant que faute de réaction, une procédure de traitement de l'insalubrité pourrait s'engager. Le premier élément de réponse du bailleur à la DDT a cependant été de rejeter la faute sur les locataires et de dénoncer l'état de saleté du logement. Des travaux de remise en conformité de l'installation électrique ont finalement été effectués (l'installation était particulièrement vétuste et présentait des signes de dangerosité), certaines bouches de ventilation ont été remplacées et la réfection de sols programmées. Il a été précisé dans la réponse faite à la DDT que les locataires auraient pu contacter directement le sous-traitant Proxiserve pour la remise aux normes de l'installation électrique, de même pour la ventilation.

Face à l'augmentation des signalements, à l'inefficacité des autres voies d'action ainsi qu'à l'ampleur des désordres constatés dans certains logements sociaux, des procédures administratives ont récemment été engagées par l'ARS, fait rare dans le Rhône, aboutissant à la prise d'arrêtés préfectoraux : deux mesures d'urgence plomb et une procédure d'urgence électricité ont été lancées en 2022.

Le service d'hygiène de Vénissieux a été amené à intervenir en lien avec l'ARS dans un logement Alliade occupé par un homme seul. La cuisine et salle de bain étaient totalement dévastées par de multiples infiltrations. Les revêtements étaient particulièrement dégradés. L'installation électrique présentait également des éléments de dangerosité, accrus par la présence de l'eau dans le logement. Ces désordres ont abouti à la prise d'un arrêté préfectoral d'urgence en janvier 2023, intimant le bailleur d'héberger l'occupant dans un délai maximum de 24 heures et d'effectuer des travaux de sécurisation dans un délai de 7 jours. L'occupant du logement est particulièrement marqué par les conditions de vie dégradées et dangereuses qu'il a connu pendant plusieurs mois.

Ces faits inquiètent l'ARS, qui mentionne notamment le cas d'un bailleur social réclamant les loyers d'un logement sous arrêté préfectoral d'insalubrité (le paiement de ceux-ci étant suspendus par l'arrêté jusqu'à sa levée).

Le travail mené auprès des bailleurs sociaux par les institutions en charge de la qualité des logements est donc plutôt effectué à l'amiable, même si nous constatons l'engagement plus rare de procédures coercitives. C'est ce que confirme la cadre du bailleur social interrogée, consciente que les institutions sont plutôt clémentes envers les bailleurs sociaux : « *Il y a plutôt une bienveillance avec un rappel à la loi [plutôt] qu'une injonction à faire* ». Ainsi, elle rapporte uniquement deux voire trois mises en demeure par an, et un « *cas grave* » tous les trois ans. Tout en valorisant le travail partenarial qui peut exister entre les communes et les bailleurs, elle constate elle aussi que cela ne fonctionne pas toujours. Par rapport au suivi, elle nous explique ne pas être « *sûre qu'ils [mairie, DDT...] vérifient qu'on ait fait les travaux* ».

C - AUTRES MOYENS DE RECOURS ET D'INTERPELLATION MOBILISÉS PAR LES PERSONNES

Face à l'inaction des bailleurs, malgré leurs multiples demandes, parfois couplées à des injonctions administratives restées sans effet, certains ménages décident d'engager des démarches en justice.

Le parcours de Madame M est parlant à cet égard :

Madame M. est locataire d'un logement Grand Lyon Habitat. Dès son entrée dans les lieux, Madame a constaté des problèmes d'infiltrations alors que le bâtiment était neuf. Le loyer était alors de 500 euros environ.

Dans l'année suivant son entrée dans les lieux, Madame a rédigé deux courriers pour prévenir de la présence d'infiltrations et la formation de moisissures, suite à l'arrêt du chauffage collectif. Des travaux ont été (mal) réalisés, augmentant davantage les désagréments ainsi que les conséquences néfastes sur la santé de cette locataire qui a été contrainte de se faire héberger par des tiers et a décidé de suspendre le paiement de ses loyers.

En quatre ans, le service d'hygiène de la ville est intervenu à trois reprises pour constater des désordres entraînant des infractions au RSD (règlement sanitaire départemental) et mettre en demeure le bailleur d'intervenir, à chaque fois dans un délai plus court. La première année il s'agissait d'infiltrations d'eau, de moisissures sur plusieurs murs. Quatre ans plus tard, il constatait toujours la présence d'infiltrations d'eau avec moisissures, mais aussi d'eau suintant au plafond, de cloisons découpées suite à des recherches de fuites et non réparées. L'année suivante, le service d'hygiène a constaté que les travaux n'avaient toujours pas été réalisés, que les cloisons étaient toujours ouvertes et l'humidité conséquente.

En effet, depuis son entrée dans les lieux, la situation n'a cessé de se dégrader. Madame est alors plus souvent hébergée chez des tiers que dans son propre logement qui est devenu invivable (moisissures, fissures au plafond, trous dans les murs, nuisibles). Pour protéger ses effets personnels et dans l'attente d'un déménagement, Madame vit dans les cartons. Le bailleur est

intervenir à plusieurs reprises mais les travaux, insuffisants, n'ont jamais permis de résoudre durablement les désordres.

Durant toutes ces années, Madame a engagé plusieurs procédures contentieuses, afin que la réalisation de travaux soit ordonnée et qu'une indemnisation au titre du préjudice de jouissance lui soit versée. Suite à l'une de ces procédures, le juge a constaté la non-décence du logement, a ordonné au bailleur de réaliser une recherche de fuite, a prononcé une indemnisation à hauteur de 30 000 euros correspondant aux loyers impayés par Madame depuis l'apparition des désordres et a prononcé la suspension des loyers jusqu'aux résultats de la recherche de fuite. Le juge a par ailleurs rejeté la demande de résiliation de bail du bailleur. Les travaux n'ayant toujours pas été réalisés, Madame a engagé un nouveau contentieux.

Madame a une demande de mutation depuis des années mais n'a jamais eu de proposition. Elle est donc contrainte de se faire héberger chez des tiers, alors qu'elle est locataire, faute de pouvoir jouir paisiblement de son logement. Madame a finalement formé un recours DALO en vue d'être reconnue prioritaire et relogée dans un logement adapté.

La procédure contentieuse peut permettre de faire reconnaître par un juge les préjudices subis du fait de conditions d'habitat très dégradées. C'est le cas pour trois ménages ayant saisi le juge civil concernant l'état de leur logement situé sur la commune de Lyon 9ème et gérés par Grand Lyon Habitat : le 17 décembre 2022, le tribunal judiciaire de Lyon a enjoint le propriétaire à effectuer des travaux dans un délai imparti, avec une astreinte de 100€ par jour en cas de retard. Soutenus par la Confédération Syndicale des Familles (CSF), les trois plaignants ont obtenu une indemnisation de leur préjudice de 1000€ et un recouvrement des frais engagés dans la procédure à hauteur de 800€⁷.

⁷ Voir l'article de Rue 89 Lyon, disponible en ligne : <https://www.rue89lyon.fr/2022/01/27/logements-indecents-lyon-9-grand-lyon-habitat-condamne-travaux/>

Cependant, cette procédure peut représenter un coût financier, d'autant plus si le ménage ne peut bénéficier de l'aide juridictionnelle, permettant de prendre en charge – tout ou partie – des frais d'avocat.

C'est également une procédure qui peut s'avérer longue. Monsieur O par exemple, souhaitait engager une procédure contentieuse lorsqu'il s'est présenté à l'ALPIL. Il a été mis en lien avec une avocate spécialisée sur les problématiques de logement. Par manque de temps, par découragement aussi il a fini par abandonner ces démarches en justice.

Même son de cloche du côté des associations interrogées, ainsi que de la CSF, qui expliquent que les contentieux engagés recouvrent une minorité de situations, faute de moyens pour indemniser un avocat.

Certains locataires se tournent vers des fédérations de locataires. Dans certaines résidences, des comités de locataires se montent pour faire entendre leur mécontentement. La CSF indique ainsi que sur ses 1200 adhérents en 2022, environ 1000 le sont pour des problématiques liées à l'habitat. Et dans la majeure partie des cas, il s'agit de locataires du parc social. Dans le Rhône, on dénombre 82 comités de locataire affiliés à la CSF dont 90% pour des résidences du parc social⁸.

Si les situations de mal-logement peuvent être vécues comme honteuses et donc à dissimuler, elles peuvent aussi progressivement faire émerger un sentiment de colère face à l'inaction des bailleurs. La mobilisation de la presse peut être une solution pour faire davantage pression sur les bailleurs. Certains médias se font effectivement régulièrement le relai des situations de mal logement dans le parc social. Le journal en ligne Rue 89 Lyon, et d'autres journaux de presse locale comme Médiacité, Lyon Mag et d'autres, ont ainsi relayé plusieurs situations de locataires HLM en colère face à leurs conditions de logement dégradés ces derniers mois⁹.

⁸ Si les demandes et motivations de ces comités de locataires sont souvent liées aux conditions des logements, elles le sont aussi parfois pour des problématiques de charges locatives et de dépôt de garantie. Ce sont les trois thématiques les plus présentes d'après la CSF du Rhône.

⁹ Voir les articles suivants, disponibles en ligne :

- <https://www.rue89lyon.fr/2022/12/16/chauffage-duchere-froid/>

- <https://www.rue89lyon.fr/2022/04/04/de-la-rue-au-logement-minuscule-a-lyon-on-ne-ma-jamais-donne-la-chance-de-men-sortir/>

- <https://www.rue89lyon.fr/2022/01/16/a-lyon-8e-quartier-etats-unis-on-ne-peut-plus-boire-leau-du-robinet/><https://www.rue89lyon.fr/2020/06/25/passoires-thermiques-a-lyon-jusqua-2300-euros-de-chauffage-par-an-dans-un-hlm-du-9eme/>

- <https://www.lyonmag.com/article/128297/grand-lyon-habitat-laisse-ses-locataires-vivre-avec-les-cajards-et-les-dealers-a-venissieux>

- <https://www.mediacites.fr/reportage/lyon/2023/01/17/la-cite-jardin-de-gerland-quartier-des-oublies-attend-sa-renovation-sans-trop-y-croire/>

- <https://www.rue89lyon.fr/2023/11/09/>

[hausse-charges-insalubrite-brotteaux-locataires-grand-lyon-habitat-colere/](#)

Le journal Le Progrès relatait les problèmes rencontrés par des occupants d'une résidence de la Mulatière : Murs décrépis, fuites d'eau, charges en hausse : ces habitants de La Mulatière «n'en peuvent plus¹⁰».

Enfin, les locataires utilisent parfois le non-paiement du loyer comme un levier de pression sur leur bailleur. La salariée d'un bailleur social interrogée nous confirme que ce cas de figure est répandu. Plusieurs ménages interrogés nous disent également y avoir pensé. Cependant, le paiement du loyer étant une obligation contractuelle du locataire, le bailleur peut engager à l'encontre de ce dernier une procédure d'expulsion pour impayés. Si le locataire a des éléments de preuve relatifs aux désordres dans un logement, il peut en faire part au juge à l'occasion de cette audience, mais cela n'empêchera pas nécessairement la résiliation du bail.

D - LE RELOGEMENT COMME SOLUTION DE SORTIE : SE CONFRONTER AUX DÉLAIS DE MUTATION

66

Lorsque les conditions d'habitat deviennent invivables, beaucoup de ménages expriment la volonté de changer de logement.

Nous connaissons toutefois les difficultés pour les personnes déjà logées dans le parc social d'accéder à une solution de relogement. Le contexte de tension connu à l'échelle de la Métropole, voire du département, a des conséquences directes sur les possibilités de mutation, dont les délais sont particulièrement longs.

Dans le cas de ménages en situation de suroccupation dans leur logement, ne pas leur permettre d'accéder à un logement plus adapté peut pourtant aggraver la dégradation du logement, notamment lorsque des problématiques d'humidité et de moisissures sont identifiées.

Un des bailleurs rencontrés indique que le relogement est effectivement une manière de répondre aux situations d'indécence et d'indignité et explique privilégier la solution de la mutation lorsqu'un logement est trop dégradé.

› 10 *Le Progrès, Olivier Philippe, 12 février 2023*

Selon elle, « *une fois sur deux, le logement ne correspond de toute façon pas à la composition familiale lorsqu'il y a des plaintes.* » Chez ce bailleur social, il existe un objectif annuel de 30% de mutations (de ses propres locataires) sur le total des attributions de logement. En pratique, le bailleur n'atteint pas cet objectif mais n'en serait pas si loin (26% des attributions), et attribue également des logements à des ménages déjà locataires du parc social auprès d'autres bailleurs sociaux.

De nombreux ménages engagent un recours DALO (droit au logement opposable) afin d'être reconnus prioritaires et devant être relogés en urgence. Ils doivent pour ce faire remplir au moins un des critères prévus par le législateur dans la loi de 2007 . Pour invoquer le critère de l'indécence, le requérant doit également occuper le logement avec une personne mineure ou en situation de handicap ou être lui-même en situation de handicap .

En 2021, parmi les 254 recours DALO engagés sur le critère de l'indécence enregistrés par la DDT du Rhône, environ la moitié concernaient des logements sociaux. Lorsqu'un ménage dépose un recours DALO sur ce motif, le secrétariat de la commission de médiation transmet une demande de justificatifs au chargé d'opérations lutte contre l'habitat indigne de la DDT du Rhône. Pour les logements sociaux, si le logement est situé dans une commune dotée d'un service d'hygiène (Lyon, Vénissieux, Villeurbanne, Villefranche sur Saône), ce dernier est mandaté pour effectuer une visite et transmettre ses conclusions à la DDT. En dehors de ces communes, la DDT effectue la visite et rédige un rapport. Les visites faites par la DDT dans le cadre du DALO peuvent donner lieu à l'interpellation des bailleurs sociaux lorsque les logements présentent des désordres. Une personne de la DDT reconnaît toutefois lors d'une réunion partenariale « *des démarches de médiation pas toujours fructueuses* ».

Une fois le requérant reconnu prioritaire et devant être relogé en urgence par la commission de médiation DALO, le service logement de la Préfecture a l'obligation de faire une proposition de logement adaptée, dans un délai maximum de six mois. La famille C s'est ainsi vue proposer un logement T5 dans les délais prévus. Le logement était toutefois situé deux allées à côté du logement actuel. La famille, connaissant des conditions de logement indignes depuis plusieurs

années, ne pouvait s'imaginer déménager pour connaître des conditions de vie similaires. Elle a donc décliné la proposition qui lui était faite, au risque de perdre sa priorité DALO.

Le relogement des ménages en logement social souffrant de conditions de vie dégradées semble donc particulièrement long et fastidieux au regard des chiffres de demandeurs de logement social : en 2023, les demandes de mutations représentaient 37% des demandes de logement social sur le Rhône, pour 30% des attributions, soit un indice de pression de 11,9 pour ce public.

Enfin si la mutation est aussi une solution avancée par les bailleurs pour « régler » ces problématiques, elle ne doit pas être la seule car dans certains cas, les logements sont adaptés en termes de taille et de loyers aux locataires, qui sont contents du quartier dans lequel ils résident, ont un entourage, des accroches territoriales et aimeraient simplement que leurs logements soient remis aux normes. Quand cela est possible à l'échelle d'un logement, il nous semble donc préférable de favoriser un maintien, avec hébergement temporaire des occupants le temps des travaux si nécessaire. Cela pourrait éviter des déménagements aux familles et des potentielles frustrations aux bailleurs lorsque les ménages refusent des propositions de relogement.

La famille A est locataire d'un logement à Lyon 8ème auprès de Grand Lyon Habitat depuis une dizaine d'années. Madame était enceinte lorsqu'ils y ont déménagé. Alors que leur enfant avait 18 mois, en janvier 2017, le couple a été alerté par d'importants bruits de craquements au plafond de leur chambre. Ils ont contacté les pompiers, qui ont été intervenus avec la direction de la sécurité et de la prévention de la Ville de Lyon. Le plafond de la pièce principale s'était en effet fissuré, les pompiers ont dû purger une partie du plafond mais d'autres fissures étaient visibles et des craquements subsistaient. La famille a donc été hébergée pour que des travaux de reprise du plafond soit réalisés. Elle a ensuite réintégré son logement.

Toutefois, de nouveaux signes de faiblesses structurelles sont apparus quelques années plus tard. La résidence, qui date de 1956, et compte près de 380 logements, avait fait l'objet d'une rénovation globale en 2011 et 2012. Du fait de plusieurs signalements, elle a fait l'objet d'un diagnostic structurel par un bureau d'étude spécialisé en 2020 et 2021. Plusieurs logements ont dû être étayés pour parer un risque d'effondrement de certains plafonds.

C'est le cas du logement de la famille A, d'une cinquantaine de mètres carrés où la chambre est condamnée du fait de la pose d'étais. La famille, aujourd'hui, constituée d'un couple et de trois enfants, est en situation de suroccupation extrême, puisqu'elle vit dans un faux T2, avec la peur que leur plafond ne s'écroule sur leurs têtes. Le bureau d'étude mandatée par GLH pour accompagner les ménages vers une solution de relogement temporaire ou définitive ne peut intervenir car la typologie du logement recherché n'est pas la même que celle du logement d'origine. Le relogement de la famille a été très long. Grand Lyon Habitat incitait la famille à élargir ses secteurs de recherche, en évoquant le quartier des Etats Unis et Tony Garnier, secteur également connu pour abriter des résidences assez anciennes nécessitant des réhabilitations. La famille est restée de longs mois coincée dans son logement trop petit, et qui menaçait de s'effondrer.

Reconnue prioritaire DALO, la famille a finalement accédé à un logement dont les peintures avaient entièrement été refaites, rue de l'Harmonie à Lyon 3 en décembre 2023,



CONCLUSION

A travers nos activités conduites à la Maison de l'Habitat, nous rencontrons et accompagnons chaque année un nombre conséquent de ménages qui occupent des logements sociaux présentant des désordres plus ou moins lourds. Le logement social, censé répondre aux besoins des populations les plus précaires, pour sortir de la rue, d'un logement insalubre, ou trop cher... ne remplit donc pas toujours cette fonction. Le logement, considéré comme lieu refuge, peut à l'inverse devenir un espace générateur de craintes et de honte, et fragiliser davantage, tant d'un point de vue économique (situation de précarité énergétique, rénovation coûteuse des logements par les occupants), que de la santé (physique et mentale), lorsque les occupants sont confrontés au quotidien à des conditions de vie dégradées.

La plupart des ménages rencontrés évoquent de grandes difficultés dans leurs liens avec leur bailleur. Les locataires ont le sentiment que leurs demandes ne sont pas prises en compte et que les difficultés qu'ils rencontrent dans leur logement sont ignorées. Malgré un investissement personnel important pour tenter de faire entendre leurs voix, les demandes semblent se perdre dans les limbes des centrales téléphoniques et les relais vers les sous-traitants, en l'absence d'interlocuteurs clairement identifiés chez les bailleurs. Leurs conditions de vie continuent ainsi progressivement à se dégrader, jusqu'à parfois représenter un danger pour leur santé ou leur sécurité. Des opérations de réhabilitation à grande échelle de certaines résidences devenues vétustes paraissent essentielles. Elles ne doivent cependant pas obérer des interventions plus ponctuelles par logement lorsque cela est nécessaire.

La prise de conscience de cet enjeu paraît de plus en plus partagée du côté des acteurs institutionnels de la lutte contre l'habitat indigne qui ont constaté une nette augmentation des signalements ces dernières années dans le parc social. Un groupe de travail associant DDT du Rhône, ARS et Métropole de Lyon, s'attèle ainsi à traiter cette question. Après un travail d'objectivation du phénomène (quantification des plaintes auprès des communes, qualification du parc), ces institutions souhaitent mener un travail de sensibilisation auprès des bailleurs, mais également peut-être « *changer de posture* » ; un des membres évoquant une position parfois trop attentiste envers les bailleurs sociaux : « *on se censure encore injustement [...] je ne vois pas pourquoi les locataires du parc social seraient moins bien lotis que les locataires du parc privé* ». La ville rencontrée lors de la première phase de cette étude a finalement pris le parti au cours de l'année 2023 d'être « *plus offensive* » dans ses relations et négociations avec les bailleurs sociaux et d'engager des procédures lorsque les logements présentaient des désordres importants.

Cette implication des institutions s'est aussi matérialisée ces dernières années par la prise de plusieurs arrêtés préfectoraux pour des procédures d'urgence ou d'insalubrité. Si des procédures administratives à l'encontre des bailleurs sociaux devaient augmenter pour répondre aux nombreuses sollicitations des locataires HLM en difficultés, cela pose toutefois la question des moyens de ces administrations qui sont déjà très impliquées, et parfois débordées, pour le traitement des situations d'habitat indigne dans le parc privé.

La plateforme en ligne Histologe, nouvel outil de réparation des situations d'habitat indigne mise en place par la Métropole de Lyon en mars 2023, devrait permettre d'affiner encore la connaissance de ces situations dans le parc social, mais également, espérons-le, le traitement et le suivi de ces situations. Au 6 octobre 2023, la plateforme avait recueilli 390 signalements ; parmi ceux-ci, plus de la moitié concernait des logements

sociaux (50,7%). Une importante campagne de communication a été menée fin 2023. En 2024, la plateforme Histologe a réceptionné 1 685 signalements, dont 993 dans le parc social, soit près de 60%.

En 2024, l'ARS inquiète de certaines situations remontées par la plateforme Histologe, qui n'étaient pas traitées et se dégradaient, a adressé des courriers à certains bailleurs les informant que des procédures d'insalubrité pourraient s'engager si des travaux n'étaient pas réalisés rapidement. Des réponses ont été apportées à l'ARS par les bailleurs, mais ne semblent pas satisfaisantes et ne permettront pas de régler les problèmes des ménages confrontés à des conditions de vie extrêmement dégradées et parfois dangereuses.

Nous avons émis l'hypothèse que l'augmentation des plaintes d'occupants de logements sociaux par rapport à leurs conditions de vie, et donc la dégradation ressentie du parc social, pouvait notamment s'expliquer par des budgets réduits côtés bailleurs, en lien avec des réformes récentes. Les rencontres effectuées dans la deuxième étape de cette étude ont permis de le confirmer à demi-mot. Un des bailleurs rencontrés avouant effectivement une réduction des moyens et donc notamment une baisse des « *standards à la relocation* ». Une situation déplorée par les différents bailleurs qui redoutent par conséquent une frustration dès l'entrée dans les lieux pour les locataires attendant depuis des années un logement et créant ainsi des rapports locatifs tendus dès l'accès.

Lors des premiers échanges avec les bailleurs nous nous sommes aussi heurtés aux discours de certains cadres qui minimisent l'ampleur de la problématique d'indécence sur leurs parcs, ainsi qu'à des éléments de communication visant à mettre en avant la qualité du service client de leurs structures. Nous avons ressenti un réel décalage entre nos constats, ceux de nos partenaires œuvrant dans le champ de la lutte contre l'habitat indigne, ou de l'insertion par le logement, et les propos des bailleurs rencontrés.

Alors que nous donnions l'opportunité aux bailleurs d'expliquer le phénomène que nous constatons, nous nous sommes plutôt retrouvés confrontés à une forme de déni, ou du moins de minimisation du problème. L'enjeu de réhabilitation de certaines résidences anciennes semble bien identifié par les bailleurs, avec des budgets en augmentation pour une partie des bailleurs, mais il semble, du moins pour certains, inconcevable de parler de logements sociaux indignes, malgré des décisions de justice récentes, des constats techniques parfois accablants, et des logements déclarés officiellement insalubres.

L'organisation interne, la prise en charge et les modalités de traitement des signalements semblent ainsi à questionner auprès des bailleurs. Dans un premier temps réfractaires à rejoindre la plateforme Histologe, certains bailleurs ont accepté d'y être associés fin 2024, après interpellation de la secrétaire générale adjointe de la Préfecture, et du Vice-Président de la Métropole de Lyon en charge de l'habitat. Grand Lyon Habitat, Est Métropole Habitat, Lyon Métropole Habitat et Alliade sont ainsi affectés depuis janvier 2025 aux signalements qui les concernent. Un contact par bailleur, souvent en lien avec les services « *relations clientèles* » est identifié. Certaines communes nous ont cependant indiqués que des signalements ont été clos par les bailleurs, sans que des interventions satisfaisantes n'aient été réalisées. D'autres ont indiqué que les référents techniques territoriaux des bailleurs n'étaient pas informés des situations. Les processus de traitement des plaintes et la transmission des informations entre services du bailleur, et auprès des ménages concernés, semblent donc encore à améliorer.

Sur le plan individuel, les ménages victimes de conditions d'habitat dégradées en logement social et en l'absence de réponse du bailleur ou de solutions alternatives (hébergement temporaire le temps des travaux...) voient souvent le déménagement comme l'unique porte de sortie, mais se retrouvent confrontés à la réalité du contexte métropolitain, où les mutations sont très longues. Ces délais ont pour conséquence une dégradation accélérée des situations.

S'il semble aujourd'hui à la fois urgent et nécessaire de favoriser la mutation, via le développement de l'offre de logements sociaux, et enclencher des programmes de rénovation à grande échelle, il paraît aussi indispensable de penser des travaux de mise aux normes et/ou d'amélioration de l'habitat à l'échelle des logements individuels, afin de répondre à cet enjeu majeur qu'est la dégradation du parc social, et des conditions de vie de celles et ceux qui l'occupent.

ANNEXES

- **Annexe 1** : Courrier de mise en demeure de la commune à Alliade (Famille Y)
- **Annexe 2** : Courrier de mise en demeure de la commune à Grand Lyon Habitat (Famille O)
- **Annexe 3** : Courrier envoyé par l'occupante à son bailleur
- **Annexe 4** : Réponse Alliade aux occupants (famille Y) rappelant les « *bon gestes* »
- **Annexe 5** : Listes des enquêtés interrogés à leurs domicile et chronologie de leurs parcours face à l'habitat indigne

Hôtel de ville
5, av Marcel-Houët - BP 24
69631 Vénissieux cedex
tél. 04 72 21 44 44
fax 04 72 21 44 77
www.venissieux.fr

██████████
4 avenue de la Division Leclerc
69200 VENISSIEUX

Le 14 juin 2022

██████████
SERVICE COMMUNAL
D'HYGIENE ET DE SANTE
Tel : 04.72.21.44.10
Fax : 04.72.21.45.37

Objet : 4 avenue de la
Division Leclerc à
Vénissieux

Monsieur,

Vous avez saisi le Service Communal d'Hygiène et de Santé (SCHS) concernant les désordres qui affectent votre logement situé 4 avenue de la Division Leclerc, à Vénissieux.

Je vous informe que votre bailleur, Alliade Habitat, a été mis en demeure sous un délai de 1 mois de :

- Rechercher les causes de l'humidité et y remédier (art. 33 du RSD). Puis traiter le problème des moisissures et remettre en état les plafonds, murs, sols et l'ensemble des revêtements dégradés ;
- Mettre en place un dispositif de ventilation permanent du logement conforme à la réglementation en vigueur (art. 40.1 du RSD) ;
- Mettre en place un dispositif de chauffage suffisant et adapté aux caractéristiques du logement (art. 40 du RSD) ;
- Faire en sorte que l'évacuation des eaux usées puisse être assurée en permanence (art. 42 du RSD) ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter l'introduction des rongeurs dans le logement. Puis conjointement avec le locataire organiser une dératisation efficace du logement (art. 23.1 & 119 du RSD) ;
- Traiter contre l'ensemble des nuisibles le logement et si nécessaire les parties communes de l'immeuble par un professionnel qualifié.

Je vous demande de tenir informé le SCHS de tout changement concernant votre dossier.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.



Loïc ██████████

Directeur Général Adjoint
Pôle prévention et citoyenneté

Direction de l'écologie Urbaine
Service d'Hygiène et de Santé
SERVICE HYGIENE URBAINE
Section « Habitat »

COPIE POUR INFORMATION

Lyon, le 5 février 2021

GRAND LYON HABITAT
2, place de Francfort
CS 13754
69444 LYON CEDEX 03

N°Ref. : PC/MC/SB
Affaire suivie par : [REDACTED] : 21/003-90
Adresse électronique : [REDACTED]
Objet : Immeuble 16 quai Jayr - Lyon 9ème
Logement : [REDACTED]

LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION

Madame, Monsieur,

L'attention de la Direction de l'Ecologie Urbaine de la Ville de Lyon a été attirée sur un problème d'humidité dans le logement, que vous louez à la famille [REDACTED] au rez-de-chaussée de l'immeuble 16 quai Jayr à Lyon 9ème.

L'enquête de salubrité, réalisée sur place le 28 janvier 2021, par une technicienne assermentée de cette direction, a permis de relever les éléments suivants :

- Présence de moisissures sur certains murs de la pièce principale, de la cuisine, de la salle d'eau et dans le placard d'une chambre ;
- Le bois des fenêtres du logement est en mauvais état, et certaines de ces fenêtres ne sont pas étanches ;
- Le volet de la cuisine est en mauvais état et menace de tomber.

Ces situations sont en infraction aux articles 32 et 33 du Règlement Sanitaire Départemental du 10 août 1980 modifié (RSD).

Aussi, je vous demande de faire réaliser les travaux suivants, dans les délais prescrits à compter de la réception du présent courrier :

- Dans un délai de trois semaines :
 - Réparer ou changer le volet.
- Dans un délai de deux mois :
 - Réparer ou changer les fenêtres de façon qu'elles assurent une protection efficace contre le froid et les intempéries.
- Dans un délai de trois mois :
 - Rechercher les causes des moisissures et y remédier.

Je vous remercie d'informer par courrier, Madame CECL, en charge de ce dossier, des suites données à cette affaire.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Pour le Maire de Lyon,
L'adjoint délégué à
La Sécurité, Sécurité, Tranquillité.

[Signature]



Copie pour information - Mr [REDACTED] - 16 quai Jayr - 69009 LYON

Alliade Habitat
173 avenue Jean Jaures
69007 Lyon

Feyzin, le 14 février 2022

A l'attention de la direction d'Alliade
Lettre recommandée avec accusé de réception

Madame, Monsieur,

Par la présente, je souhaite revenir sur les nombreux sinistres et désordres dont mes enfants et moi sommes victimes dans notre logement depuis notre emménagement. Cela s'est accéléré ces derniers mois et je tiens à vous faire part de mon exaspération et de mon découragement.

Lorsque j'ai emménagé dans mon logement en septembre 2015, nous avons tout remis en état car le logement présentait un état de vétusté avancé.

Lorsque nous sollicitons des interventions d'Alliade pour faire des réparations, nous n'obtenions jamais de réponse.

En 2017, j'ai subi une première fuite dans ma salle de bain. Mon assurance a été saisie. L'origine de la fuite a été longue à trouver, puis nous avons attendu des réparations et c'est seulement en 2020 que des travaux ont pu être effectués.

En 2019, du fait de la mauvaise évacuation de nos toilettes, il y a eu d'importantes remontées des eaux usées. Notre appartement était très endommagé et nous avons dû attendre une semaine avant qu'Alliade n'intervienne.

En avril 2021, j'ai subi un nouveau dégât des eaux dans mon salon, suite à une fuite chez mon voisin. J'ai une fois de plus dû jeter des affaires, et notamment un canapé qui avait été souillé par des eaux sales ainsi qu'un tapis. Les plinthes et le sol sont depuis très abîmés.

Enfin, dernièrement, en janvier 2022, une canalisation du radiateur de la chambre de mes filles s'est rompue, engendrant une très impressionnante fuite. Cela s'est produit alors que j'étais absente de mon logement. Lorsque je suis rentrée chez moi, j'ai trouvé mon appartement inondé.

Je tiens à rappeler que j'avais signalé à Alliade ainsi qu'à Dalkia que le radiateur s'était désolidarisé du mur bien avant cet événement. Dalkia était intervenu en septembre. Le technicien avait alors complètement décroché le radiateur et m'avait conseillé de prendre garde au robinet qui menaçait de se casser....

Alliade et Dalkia étaient donc bien conscients des risques et une intervention technique aurait pu permettre d'éviter cette catastrophe.

Les pompiers ont dû intervenir en urgence pour pomper l'ensemble de l'eau qui s'était répandue dans mon logement. Lors de cette inondation, j'ai chuté et me suis blessé à la main. Un examen médical récent a mis en évidence une fracture du majeur, ainsi que des séquelles se manifestant par des douleurs vertébrales diffuses invalidantes. Je dois faire des examens complémentaires.

Ces différents sinistres ont des répercussions directes sur notre santé et notre sécurité. Mes enfants sont profondément marqués par leurs conditions de logement dégradées. Mon fils dort dans ma chambre car sa chambre ne peut plus être utilisée.

Lors du dernier dégât des eaux, j'ai perdu de nombreuses affaires, souillées, des documents administratifs, des meubles. Nos passeports sont très abîmés, les matelas de mes enfants ont été endommagés... L'ensemble des papiers peints que j'avais posés récemment (en octobre 2021) se sont décollés.

Ces différents sinistres sont signes de l'état de vétusté avancé de mon logement et du non entretien par vos services, malgré mes nombreuses sollicitations pour interventions techniques.

Je me suis investie dans mon logement. J'ai acheté régulièrement de nouveaux meubles, j'ai changé les papiers peints et refait les peintures régulièrement (notamment après les sinistres évoqués plus haut), mais je suis aujourd'hui épuisée et découragée.

J'ai effectué de nombreux travaux dans mon logement pour remédier aux désordres présents – et pour remédier à votre inaction. Toutefois, je considère que certains problèmes sont de votre responsabilité et estime que mon logement ne satisfait pas aux normes de décence exigées par la loi n°89-462 du 6 Juillet 1989 et définies par décret n° 2002-120 du 30 Janvier 2002.

De nombreuses traces d'humidité et de moisissures sont présentes sur les murs ainsi que sur certains plafonds. Cela est sans doute la conséquence d'un système de ventilation non adaptée et de la récurrence des dégâts des eaux.

La porte fenêtre de la cuisine ne ferme pas correctement et n'assure pas l'étanchéité à l'air et à l'eau.

L'installation électrique semble vétuste et dangereuse. Un fusible de mon tableau électrique semble avoir grillé dernièrement.

Je suis inquiète pour la santé et la sécurité de mes enfants.

Je vous demande d'intervenir afin que nos conditions de logement s'améliorent, soit par la prise en compte de mes demandes de travaux de remise aux normes, soit par un logement adapté.

J'attends une réponse de votre part dans un délai de dix jours, sans quoi je me verrai contrainte de saisir la juridiction compétente.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à notre situation et vous prie d'agréer mes salutations.

Copie à :

- *Mairie de Feyzin*
- *Mme [REDACTED], assistante sociale Maison de la Métropole Feyzin*
- *Mme [REDACTED], ASSUPASS*

Contact
[REDACTED] Responsable Secteur

Objet
Humidité

Pièces jointes

Références
CA 531864
AFF K76961

[REDACTED]
4 AVENUE DIVISION LECLERC
69200 VENISSIEUX

Lyon, le 18 juillet 2022

Madame, Monsieur,

Nous faisons suite à la présence de moisissure dans votre logement. Nous vous informons avoir fait appel à la société **SOTRIMO** afin d'effectuer les travaux chez vous. Vous pouvez les contacter au **04.78.23.23.15**. Vous pouvez leur communiquer le numéro de commande suivant : **C42438**.

Il semble que les désordres d'humidité proviennent d'un phénomène de condensation dans votre logement.

Nous profitons de la présente pour vous rappeler quelques bons réflexes pour éviter tout risque d'humidité. Nous vous conseillons :

- de ne pas fermer les ventilations, ni obstruer les aérateurs situés sur vos fenêtres.
- d'aérer quotidiennement toutes les pièces de votre logement et de renouveler cette opération après certaines tâches ménagères comme la cuisine ou la lessive.
- de laisser les portes de votre placard légèrement ouvertes à certains moments de la journée pour permettre une ventilation naturelle de celui-ci.

Nous escomptons que ces quelques conseils compléteront efficacement les gestes simples que vous devez déjà appliquer au quotidien.

Recevez, Madame, Monsieur, nos sincères salutations.

[REDACTED]
Responsable Secteur
Direction des Territoires

Siège social : 169-173 AVENUE JEAN JAURES - 69007 LYON - Tél : 04 72 89 22 22
SA au capital de 111 907 136 euros - RCS Lyon 960 506 152 - APE 6820A - N° TVA Intracommunautaire FR 93 960 506 152

ANNEXES 5 : CHRONOLOGIES DES PARCOURS DES PERSONNES ENQUÊTÉES

FAMILLE Y, LOCATAIRE ALLIADE À VENISSIEUX

2016 : Après une séparation Monsieur emménage dans un logement social Alliage, un T1 de 29m² à Vénissieux.

2019 : Monsieur se marie et sa femme le rejoint dans le logement. Ils constatent des premières traces de moisissures.

2020 : Naissance de leur fils. Aggravation des moisissures. Leurs démarches pour obtenir une mutation ne peuvent aboutir en raison de problème administratif. Le parc privé représente un coût trop important pour leurs ressources.

2021 : Le revêtement du plafond se fissure, l'humidité semble s'accroître. La famille se rend plusieurs fois à l'agence d'Alliage pour signaler ses problèmes, appelle également.

2022 : Sollicitation de l'association Alpil, de la Mairie et des services sociaux de secteur – Un recours DALO est engagé, sur le critère de l'indécence. Le service d'hygiène réalise une visite du logement

— **Juin 2022** : Mise en demeure du service d'hygiène à Alliage de réaliser des travaux sous un mois. Les désordres repérés sont nombreux. La famille écrit également un courrier à Alliage, avec l'aide de leur assistante sociale.

Une proposition de mutation est réalisée par Alliage, dans une tour voisine

Été et Automne 2022 : Alliage fait intervenir plusieurs techniciens et artisans sous-traitants, pour la reprise partielle des peintures et la reprise de la VMC.

La prise de rendez-vous avec les professionnels est compliquée et certains rendez-vous de professionnels ne sont pas honorés. Il semble qu'aucuns travaux n'aient permis de résoudre les problèmes identifiés par le service d'hygiène.

La famille investit plus de 4700 euros pour la reprise des revêtements, et la remise en peintures.

Mai 2024 : La Famille vit toujours dans ce logement. La VMC a été réparée et fonctionne. Aucune recherche complémentaire n'aurait été réalisée pour trouver les causes de l'humidité. Pas d'installations de systèmes de chauffage supplémentaires, ni d'interventions sur l'évacuation des eaux usées malgré les demandes du service d'hygiène. Aucun remboursement des frais engagés par la famille, qui a aussi dû acheter un bain à huile et redoute le prochain hiver. Ils maintiennent leur demande de logement social en espérant un relogement.

MONSIEUR P, LOCATAIRE ALLIAGE À BRON

Hébergé avec son ex-femme et ses 5 enfants dans un logement temporaire à Villeurbanne entre 2014 et 2021. Maison dégradée, passoire thermique, fuites en toiture, cave régulièrement visitée...

8 septembre 2022 : Signature d'un bail pour un logement social, avec sa dernière fille, un T3 d'Alliage à Bron. Monsieur découvre la non-conformité du compteur électrique ainsi que le dysfonctionnement du système de production d'eau chaude lors de l'état des lieux le même jour. Cela remonte au bailleur représenté lors de l'état des lieux.

20 octobre 2022 : Entrée dans les lieux, malgré l'absence d'eau chaude car le paiement d'un double loyer n'était plus possible.

3 semaines plus tard : Le logement dispose d'eau chaude suite à de nombreuses relances de Monsieur et des travailleurs sociaux l'accompagnant.

Décembre 2022 : Malgré les signalements à son entrée dans les lieux, des prises électriques ne fonctionnent toujours pas, la vitre d'une porte intérieure est fendue, le nom de Monsieur n'est pas sur l'interphone et la prise de télévision demandée par Monsieur n'est toujours pas installée.

FAMILLE O, LOCATAIRE GLH À LYON 9

Avant 2006 : Hébergement puis accès au parc social pour Monsieur, alors seul, auprès de Grand Lyon Habitat dans le quartier St-Rambert dans le 9ème arrondissement de Lyon.

2006 : Mutation vers un appartement plus grand GLH, rue du 3 septembre 1945 où sa femme le rejoint.

2013 : Première infestation de punaises de lit.

2016 : Naissance du premier enfant.

2017 : Naissance du deuxième enfant. Le logement de 36m² devient suroccupé.

2019 : Toujours de nombreuses punaises malgré plusieurs interventions de professionnels et les plaintes régulières de la famille. Face à une situation qui n'évolue pas, Madame part en Algérie avec les enfants. Cela conduit à la déscolarisation du plus âgé.

Juillet 2019 : Mutation par GLH vers un T4 au 16 rue quai Jayr à Lyon 9ème. Quelques travaux de rénovations sont réalisés avant leur entrée dans les lieux

2020 : Plaintes auprès du bailleur de désordres dans le logement (moisissures aux murs, humidité, mauvaise isolation...). Sollicitations de l'UFC que Choisir, de l'Alpil, de la Mairie... Le service d'hygiène de Lyon alertée refuse dans un premier temps de se déplacer dans un logement social.

2021 : Suite aux différents signalements, le service d'hygiène réalise une visite du logement

— **5 février 2021** : Mise en demeure du service d'hygiène à Grand Lyon Habitat de réaliser des travaux de mise aux normes : réparation du volet, changements de certaines menuiseries non étanches à l'air, recherche et traitement des causes de l'humidité

— **Avril 2021** : Un technicien est envoyé par GLH à domicile et indique à la famille que des travaux vont être entrepris (reprise d'une menuiserie extérieure, mise en conformité de l'installation électrique).

— **Juin 2021** : Des travaux démarrent : reprise des revêtements et changement de la fenêtre de la salle de bain, mise aux normes de l'installation électrique, reprise du sol des WC.

GLH demande à la famille d'enregistrer une demande de mutation. Les travaux ne pouvant se dérouler en site occupé selon eux.

Novembre 2022 : Malgré ces quelques travaux, l'ensemble des prescriptions du service d'hygiène n'ont pas été réalisées, les causes de l'humidité n'auraient pas été traitées, des moisissures demeurent dans le logement. Les enfants et Monsieur ont contracté de l'asthme. La famille souhaite se reloger.

Mai 2024 : Rien n'a évolué, la famille continue aujourd'hui de payer par échéancier des factures de l'hiver dernier (3 factures de 600 euros). Pas de nouvelles du service d'hygiène. Les moisissures perdurent. Désormais les 3 enfants sont asthmatiques, certificats médicaux. La réponse de GLH : « **demandez une mutation** ». Monsieur se dit prêt aujourd'hui à engager un contentieux et pense redéposer une demande de logement social.

FAMILLE K, LOCATAIRE GLH À SAINT-FONS

2014 : Après avoir été locataire aux Minguettes à Vénissieux dans le parc social, la famille obtient une mutation à Saint-Fons auprès de Grand Lyon Habitat.

Des travaux étaient en cours à leur arrivée sur l'ensemble de la résidence (traitement de l'amiante), ce qui a conduit la famille à être hébergée dans un logement tiroir du même ensemble pendant près d'un an.

2015-2016 : La famille constate assez vite une forte humidité dans le logement et des problèmes respiratoires se déclarent chez les enfants.

La famille se rend régulièrement en agence pour se plaindre de ces désordres, envoie des courriers recommandés, appelle...

Lors d'un nouvel appel, au siège cette fois, on informe la famille que leurs plaintes n'ont jamais été enregistrées.

Après une forte altercation à l'agence de proximité de GLH, Madame échange avec le directeur de l'agence, qui se rend par la suite dans la résidence et visite le logement de la famille.

Aucune intervention n'est cependant réalisée. Il est proposé à la famille de refaire les peintures puis de demander un remboursement. Ils s'exécutent mais ne seront jamais remboursés.

Mars 2022 : la famille saisit la commission DALO en vue d'un relogement. Une visite technique du logement est effectuée et conclut à la non-décence. Le ménage est reconnu prioritaire en mai 2022.

Décembre 2022 : Mme K. reçoit une proposition de logement via le DALO, et finit par refuser du fait de problèmes de voisinage. Mme sort du dispositif DALO suite à ce refus.

FAMILLE C, LOCATAIRE EMH À SAINT-PRIEST

Aout 2015 : Le couple intègre son logement T4 avec ses 4 enfants (nés en 2010, 2012, 2013 et 2015).

Le logement semble dégradé. Les peintures sont refaites par les occupants après leur emménagement. Elles sont depuis refaites au minimum une fois par an dans chacune des pièces, idem pour les papiers peints dans les chambres

Très vite, la famille se rend compte de l'humidité du logement. Le plus jeune enfant, alors âgé de quelques mois, est hospitalisé pendant plus de 20 jours pour des problèmes respiratoires. La famille indique avoir signalé les problèmes d'humidité au bailleur.

Octobre 2017 : Naissance du 5ème enfant. Les problèmes d'humidité persistent.

Appels pour signaler les problèmes

2021 : Lien avec la Maison de la Métropole en raison de l'inadaptation du logement + forte humidité. Ils sont orientés vers l'Alpil. La famille se déplace également en agence EMH de proximité et appelle à plusieurs reprises le centre d'appel concernant les problèmes d'humidité.

Juillet 2021 : La famille saisit la commission DALO, le recours est envoyé sur le motif de la suroccupation et d'un délai anormalement long (leur demande de logement social date de 2017).

Juin 2022 : Reconnue prioritaire DALO.

Un sous-traitant du bailleur est envoyé au domicile afin de réaliser un devis qui comprenait la reprise des sols de la salle de bain et des toilettes (mais a priori pas de travaux concernant la forte humidité du logement)

Aout 2022 : Naissance du 6^{ème} enfant

Octobre 2022 : Proposition de logement dans le cadre du DALO dans la même résidence. La famille craint d'être confrontée à des problèmes similaires, des occupants croisés lors de la visite du logement confirment leurs craintes. La famille refuse le logement et n'est plus prioritaire DALO.

Décembre 2022 : La famille n'ayant pas été informée de l'engagement de travaux suite au devis réalisé en juin 2022, elle relance le bailleur par courrier adressé au siège avec l'aide de l'Alpil. Face au développement des traces d'humidité et de moisissures, la famille refait les peintures régulièrement. Du mobilier est également endommagé par l'humidité et est jeté.

Février 2023 : Aucuns travaux n'étant réalisé, l'Alpil propose une visite du logement. Suite aux constats alarmants, l'Alpil sollicite l'avis de l'ARS car une insalubrité est suspectée. L'ARS alerte la DDT pour qu'elle se fasse le relai des constats auprès du bailleur.

Juin 2023 : Le bailleur apporte des réponses à la DDT et l'ARS, expliquant que le ménage aurait pu mobiliser les prestataires en charge des contrats d'entretien et qu'un défaut d'entretien du logement par la famille a été constaté. Certaines interventions sont menées dans le logement : remise en conformité du tableau électrique, traitement anti-cafards, remplacement de la bouche de ventilation dans la cuisine, remplacement du tablier de la baignoire, réfection du sol de l'entrée.

La famille souffre toujours de ses conditions de logement et notamment de l'humidité, qui a des impacts significatifs sur l'état de santé de leur dernier enfant. Elle continue d'attendre un relogement sur un autre logement social.

REMERCIEMENTS

Nous remercions vivement la Fondation pour le logement des personnes défavorisées pour son soutien précieux autant dans les réflexions menées que pour la mise en œuvre de ce travail.

Sans les récits des personnes concernées, cette étude n'aurait pu voir le jour. Nous souhaitons donc leur adresser ce travail et les remercier pour le temps qu'elles nous ont dédié.

Un grand merci également à tous les partenaires qui ont apporté leurs témoignages et données, permettant d'abonder l'étude : cellule habitat indigne de l'Agence régionale de Santé (Rhône et Métropole de Lyon), Equipe métropolitaine de l'habitat de la Métropole de Lyon, Pôle Lutte contre l'habitat indigne de la DDT du Rhône, Communes partenaires interrogées, Maison de la Veille Sociale, les associations partenaires de l'hébergement, la confédération syndicale des familles, la confédération nationale du logement, et les bailleurs sociaux qui ont répondu à nos sollicitations .

Nous sommes reconnaissants d'avoir pu participer à des rencontres et échanges constructifs, notamment lors de groupe de travail parc social du PDLHI ou encore auprès d'ABC HLM en présence de plusieurs bailleurs sociaux.

Enfin, nous espérons que ce travail ouvrira la voie à des perspectives de coopération et d'expérimentation autour de la résorption de ces situations d'habitat indigne dans le parc social.

alpil
action
pour l'insertion
par le logement

FONDATION
LOGEMENT