

## **Etude sur les parcours résidentiels des publics accueillis**

**Synthèse locale - Rhône**

*Janvier 2018*

## A. Contexte socio-démographique et difficultés en matière d'accès au logement

### 1. Un territoire contrasté qui concentre les situations de précarité sur l'agglomération lyonnaise

Avec plus d'1,8 million d'habitants dont environ les trois quarts résident sur le territoire de la Métropole de Lyon, le département du Rhône est densément peuplé. Il connaît également **une précarisation importante des ménages** : la part des ménages vivant sous le seuil de pauvreté est passée de 10,5% en 2004 à 13,8% en 2014 (15,4% sur la Métropole)<sup>1</sup> et le nombre de foyers titulaires du Revenu de Solidarité Active a augmenté de plus de 9% entre 2013 et 2014, pour moins de 6% sur la même période à l'échelle de la France (hors DOM)<sup>2</sup>.

La création, au 1<sup>er</sup> janvier 2015 de la Métropole de Lyon, dissociée dans les statistiques les plus récentes du « Nouveau Rhône » (reste du département) révèle l'existence de disparités sur ce territoire. Ainsi, la part de la population vivant avec un bas revenu (60% de la médiane des revenus par unité de consommation observés au niveau national) était, en 2012, de 17,7% dans l'ancien Rhône (avec le Grand Lyon) et de 10,7% dans le Nouveau Rhône<sup>3</sup>. Une étude publiée par l'INSEE en février 2015 sur la « Précarité dans le Grand Lyon : vers une réduction mais plus de concentration » montre cependant de fortes disparités au sein de l'agglomération qui accueille aussi bien des populations très aisées que des populations en grande précarité.

### 2. De fortes tensions sur le marché locatif qui pèsent sur le secteur de l'hébergement

L'agglomération lyonnaise est par ailleurs marquée par **de fortes tensions des marchés foncier et immobilier** : entre 2000 et 2010, les loyers ont augmenté de 57%, tandis que les prix de vente ont été multipliés par deux. Ainsi, la part de logements privés offrant des bas loyers (inférieurs à 5 euros du mètre carré) est passée de 50% en 1990 à moins de 6 % en 2004.<sup>4</sup> L'offre en logement social est également insuffisante au regard de la demande et ce, en particulier sur la Métropole, avec 46 904 demandes actives fin 2014 et **des délais d'attente de 20,8 mois en 2014**, soit une hausse de 1,5 mois par rapport à 2013.<sup>5</sup>

**Ces tensions pèsent fortement sur le secteur de l'hébergement et du logement des personnes défavorisées.** En 2014 et 2015, plus de 8 000 ménages (représentant plus de 14 000 personnes) ont exprimé une demande d'hébergement auprès de la Maison de la Veille Sociale (SIAO). Parmi ces ménages, on rencontre des situations de précarité diverses (hébergement par des tiers, rue, expulsion du domicile personnel, sortie d'établissement de soin, ...). Malgré une offre en hébergement importante (avec un ratio de 1,76 places pour 1000 habitants et 661 places

<sup>1</sup> INSEE

<sup>2</sup> Département du Rhône, Diagnostic territorial partagé 360° du sans-abrisme au mal-logement (extrait du PDALPD 2012-2015)

<sup>3</sup> Département du Rhône, Diagnostic territorial partagé 360° du sans-abrisme au mal-logement (extrait du PDALPD 2012-2015)

<sup>4</sup> Communauté Urbaine du Grand Lyon, Programme d'action du PLH, tome 2, 2011

<sup>5</sup> Département du Rhône, 2012, ibid

d'hébergement d'urgence supplémentaires créées depuis 2012), une pression importante sur ce secteur est ainsi observée à l'échelle de la Métropole avec **un ratio de 4 demandes pour 1 offre concernant l'hébergement pérenne et des délais d'admissions supérieurs à 9 mois pour l'hébergement d'urgence**<sup>6</sup>. Les délais entre dépôt de la demande et admission s'allongent par ailleurs pour les segments insertion, la sous-location et les résidences sociales. En 2015, les préconisations de la MVS sur les 8129 nouvelles demandes portent à 4% sur la sous-location (303 demandes), 12% sur la résidence sociale (996 demandes). En 2015, 182 ménages étaient admis en sous-location et 271 en résidence sociale via la MVS soit des taux de réponse respectivement de 60% et 27%.<sup>7</sup>

## B. Positionnement et perception de l'offre en logement d'insertion dans l'éventail des dispositifs existants

### 1. Un contexte institutionnel local favorable au développement d'une offre en logement d'insertion diversifiée en direction des personnes défavorisées

Le Rhône se distingue par **un contexte institutionnel en forte évolution** et des politiques en faveur de l'hébergement et du logement des personnes défavorisées qui se renouvellent. La mise en place de la Métropole de Lyon est à ce titre inédite puisqu'elle est, à ce jour, la seule à avoir choisi d'intégrer les compétences autrefois dévolues au Département. Aussi, deux PLALHPD (un plan départemental et un plan à l'échelle de la métropole) sont désormais en cours sur le territoire (2016-2020). Un état détaillé de l'offre en « logement accompagné (FJT, FTM, Résidences sociales, pensions de famille, intermédiation locative en sous-location, mandat de gestion et bail glissant) à l'échelle de la Métropole de Lyon et du reste du département a également été réalisé et intégré au Diagnostic Territorial partagé 360° du sans-abrisme au mal-logement de 2015.

Avec 6,73 places en résidence sociale et en intermédiation locative (financée par l'Etat) pour 1000 habitants (soit 12 120 places en 2015<sup>8</sup>), **l'offre en logement d'insertion est importante** (3,40 places pour 1000 habitants au niveau national). Elle est composée, en 2015<sup>9</sup>, de :

- 543 places en FJT et 3580 en FTM ;
- 7049 places en résidence sociale, 431 en pension de famille et 40 en résidence accueil ;
- 87 logements en IML sous-location et 25 en IML mandat de gestion ;

Pour 2015, sur la Métropole de Lyon, on dénombre également : 773 logements en ALT hors urgence, 220 logements en sous-location au titre du FSL, 58 logements en bail glissant dans le cadre du FNAVDL et 90 relevant du FSL.

<sup>6</sup> Département du Rhône, 2012, ibid

<sup>7</sup> Observatoire de la Maison de la Veille sociale du Rhône, Bulletin d'information sur les données 2015

<sup>8</sup> Sources : annexes du PLALHPD 2016-2020 de la Métropole de Lyon.

<http://www.cohesion-territoires.gouv.fr/transparence-hebergement> pour le national.

Ces chiffres concernent l'offre en FJT, FTM, résidence sociale et pensions de famille (et résidence accueil) ainsi que les logements en intermédiation locative financés par l'Etat.

<sup>9</sup> Source : annexe du PLALHPD 2016-2020 de la Métropole de Lyon

Parmi les actions proposées dans le PLALHPD de la Métropole de Lyon, on trouve celle de « **produire et requalifier une offre de logement et d'hébergement spécifique** » pour les ménages auxquels les solutions traditionnelles de logement ne sont pas adaptées. Il s'agit soit de réponses de type institutionnel (résidences sociales, maisons relais, pensions de famille, FJT etc.) soit de logements ordinaires mais avec un mode de gestion adapté aux publics défavorisés. Ce PLALHPD souligne également la nécessité de **soutenir les pratiques du logement accompagné** (dont les résidences sociales, pensions de famille, l'intermédiation locative), **défini comme un « tiers secteur » jouant un rôle important dans la fluidité des parcours Hébergement-Logement**. Le renforcement de la mobilisation du parc privé au bénéfice des publics du Plan, notamment en lien avec des associations d'insertion par le logement est également cité comme objectif.

L'analyse des documents de planification existants comme des discours portés par les différents partenaires institutionnels (et le plus souvent relayés par les associations) met ainsi au jour deux conceptions différentes du rôle et de la fonction du logement d'insertion dans le paysage des dispositifs existants. D'une part, le logement d'insertion doit jouer **le rôle de « sas » ou de tremplin avant l'accès à un logement autonome**, permettant ainsi d'améliorer la fluidité hébergement – logement<sup>10</sup> et/ou d'éviter le recours à l'hébergement dans une logique de diversification des réponses apportées. Ainsi, par exemple, le FNAVDL du Rhône finance la réalisation de baux glissant à destination de ménages reconnus PU DALO. La mesure prend la forme d'un pack intégré permettant de couvrir : la prestation de gestion locative adaptée (GLA) proprement dite, la garantie de loyer et de dégradations et les coûts d'entretien du logement ; la prestation d'accompagnement dans le logement du ménage. La mesure est théoriquement limitée à 18 mois.

D'autre part, il peut s'agir d'une **offre sociale « adaptée » ou spécifique, complémentaire à celle des organismes Hlm, visant à diversifier l'offre aux ménages défavorisés** grâce à :

- une **offre bien insérée** dans le tissu urbain bénéficiant d'un a priori positif de la part des élus locaux et une meilleure acceptabilité sociale de la part des habitants

*« L'hébergement ne répond pas à tous les besoins. Il est également nécessaire de développer la création de logements d'insertion en diffus (...) En 2013, nous avons créé une coopérative de maîtrise d'ouvrage d'insertion (UES SOLIHA Bâisseurs de Logements d'Insertion Rhône-Alpes) pour développer ce type de logements sur les différents territoires du Rhône et de la Métropole, en lien avec les intercommunalités et les communes. » (Soliha Rhône et Grand Lyon)*

- une **offre de logement « spécifique »** pour des ménages pour lesquels les solutions traditionnelles de logement ne sont pas adaptées. C'est dans cette optique et dans la continuité de la « charte de l'habitat adapté aux populations défavorisées », écrite dès 1991 en application de la loi Besson, qu'un nouveau « Protocole d'accord en vue de la production d'Habitat spécifique » a été signé en 2013. Ce protocole vise à développer deux types de réponses :
  - o des réponses de type institutionnel qui regroupent les résidences sociales, les centres d'hébergement d'urgence et d'insertion et les Résidences Hôtelières à Vocation Sociale ;

<sup>10</sup> Une des actions du PLALHPD de la Métropole visant accompagner la rotation au sein des structures d'hébergement, des résidences sociales et en logement temporaire impliquant de réserver un volume adapté de logements pour les sortants d'hébergement et de logement accompagné dans le cadre de l'accord collectif d'attribution (objectif de 500 attributions pour les ménages orientés par la MVS)

- des réponses de type logements ordinaires ou familiaux spécifiques qui peuvent être des maisons isolées ou appartements en diffus, avec ou sans aménagements particuliers mais réalisées dans le cadre d'un mode de gestion adapté aux publics défavorisés.

Il pourra se traduire par un soutien aux « projets innovants qui répondent aux besoins identifiés par les acteurs locaux, en orientant vers les appels à projets existants ou en apportant une aide financière pour l'élaboration du projet »<sup>11</sup> et à la production d'un **habitat sur mesure**.

*« Cette année, on a été identifié par la Métropole sur le dispositif « habitat adapté » avec de nouveaux défis : proposer un habitat sur mesure à des ménages (famille Roms ou bien une femme, ses deux enfants et ses serpents, iguanes, etc.) C'est intéressant de partir des situations individuelles et non des logements » (Habitat et Humanisme).*

*« Il faut pouvoir rentrer par la demande sociale pour faire un logement « cousu main ». C'est un habitat adapté pour des situations spécifiques qui ne trouvent pas de réponse dans le logement social classique (...) C'est une offre rare à ne pas banaliser » (Soliha Rhône et Grand Lyon).*

## 2. Des Acteurs du Logement d'Insertion diversement représentés

Les trois fédérations du mouvement des ALI sont diversement représentées, avec respectivement :

- 10 associations adhérentes de la FAPIL qui géraient, en 2016, **1423 logements pérennes dans le diffus et 704 logements temporaires** (sous-location et bail glissant) auxquels il faut ajouter 247 logements en pension de familles, 1 353 logements en résidence sociale, 954 en FTM, 222 en FJT, 644 autres types d'habitat (Résidences étudiantes par exemple...);
  - **51 logements dans le diffus** gérés par Soliha Rhône et Grand Lyon en 2016 (mandat de gestion, sous-location et MOI);
  - 8 adhérents de l'UNAF0 géraient, en 2015, **10 164 logements foyer** dont : 105 en FJT non transformés, 4 228 en FTM non transformés, 348 en maison relais et 5 483 en résidence sociale (dont 1 414 ex nihilo)
- **Les logements individuels d'Habitat et Humanisme**

Créée en 1985, Habitat et Humanisme Rhône est la première association du Mouvement Habitat et Humanisme qui regroupe aujourd'hui 52 associations réparties sur l'ensemble du territoire français dont 9 agences immobilières à vocation sociale (AIVS®) et une foncière. L'idée qui présidait à sa création, toujours d'actualité, était que le logement constituait un outil pour l'insertion des ménages. Il s'agissait donc de **créer du logement accessible pour les ménages aux faibles ressources mais dans un environnement propice à l'insertion**, c'est-à-dire plutôt en centre-ville, à proximité des commerces et des transports. Dans cette optique, l'objectif consistait à assortir l'accès à un toit d'un accompagnement humain pour lutter contre l'isolement. Cet accompagnement a longtemps reposé sur la mobilisation de bénévoles, constitués en groupes locaux de proximité, puis s'est progressivement professionnalisé en sollicitant les travailleurs sociaux de secteur ou en recrutant directement des professionnels au sein de la structure.

<sup>11</sup> PLALHPD de la Métropole du Grand Lyon

Depuis 2016, l'UES regroupant Habitat et Humanisme et Régie Nouvelle (l'AIVS®) est organisée en 5 directions dont la direction des opérations composée en trois pôles d'activité : le pôle hébergement, le pôle logement collectif et le pôle logement individuel. La direction opérationnelle intègre ainsi les fonctions transverses de gestion locative comptable, de contentieux et de régie d'entretien.

- Le pôle hébergement gère 579 places (356 logements) répartis en CHU, CHRS, CAO et FJT
- Le pôle Logement collectif gère 457 logements répartis en 10 pensions de famille et 12 immeubles collectifs (285 logements)
- Le pôle Logement individuel gère 1028 logements dont **156 logements temporaires en sous-location** et **872 logements pérennes en mandat de gestion** pour le compte d'un tiers (captés auprès de propriétaires privés) ou en pleine propriété via la foncière.

### Offre en logement diffus gérée par Habitat et Humanisme/ Régie Nouvelle Rhône

	Mandat de gestion	Sous-location
	Données 2016	Données 2016
Nombre de logements	1154	156 dont 18 baux glissant
Typologie des logements	24% Studio/T1, 26% T2, 28% T3, 15%T4, 7% T5 et +	NR
Conventionnement	80% conventionné dont 74% en social et très social	49% conventionné en social ou très social
Localisation	Majoritairement agglomération lyonnaise	Majoritairement agglomération lyonnaise
Composition familiale (entrants)	43,5% isolés, 33% familles (dont 20% monoparentales), 17% cohabitants, 6,5% couples	36% isolés, 61% familles (dont 38% monoparentales), 3% couples
Situation socioprofessionnelle	32% minima sociaux, 9% emploi stable, 23% emploi précaire, 23% chômage, 13% autres	43% minima sociaux, 14% emploi stable, 36% emploi précaire, 5% chômage, 2% autres
Nb ménages sortis en 2016 et destination	106	51 dont 67% en bail direct HLM et 14% en logement pérenne GLA
Durée d'occupation des ménages sortis	NR	NR
Taux de rotation	10%	32%

Le pôle Logement individuel doit permettre d'une part, de « poursuivre le parcours résidentiel initié par les personnes fragilisées » accueillies sur les autres pôles d'Habitat et Humanisme, et d'autre part, de proposer un outil d'insertion par le logement au service des ménages en situation de fragilité en partenariat avec l'Etat, les collectivités territoriales et les associations œuvrant auprès des publics

en difficulté. Les modalités d'orientation des ménages sur l'offre gérée par Habitat et Humanisme varient donc en fonction de la nature de l'offre :

*« Peu de partenaires identifient Habitat et Humanisme comme une AIVS® car on est ouvert à la demande extérieure seulement depuis 2014 (...) En mandat de gestion, on est sur des logements majoritairement conventionnés ANAH et donc réservés par Action Logement, l'Etat, la Métropole, une commune. On ne peut pas toujours imposer un projet social. La préfecture nous oriente des DALO (...) 50% de nos logements en mandat de gestion appartiennent à des propriétaires privés (530 logements) et 50% à notre Foncière (500 logements). Il n'y a que sur ces logements Foncière que l'on arrive à réserver des logements pour nous. On favorisera : les parcours résidentiels internes ; les sorties de structure d'hébergement dans le cadre de l'IML ; les communes ; des partenaires associatifs type Forum Réfugiés ou des associations qui sont sous-locataires de nos logements comme le CLLAJ ou Orloges (bail glissant) » (Habitat et Humanisme).*

En 2016, 189 ménages ont été accueillis en logement pérenne (et 106 sortis) et 56 en logement temporaire (51 sortis).

- **Soliha Rhône et Grand Lyon : une offre diversifiée de logements d'insertion dans le diffus**

SOLIHA Solidaires pour l'Habitat est issu de la fusion nationale des réseaux PACT ARIM et Habitat Développement. Dans le Rhône, la première association PACT fondatrice du Mouvement a été créée dans les années 40<sup>12</sup>. Adopté en 2016, le nouveau projet associatif de SOLIHA Rhône et Grand Lyon pour 2016-2020 vise à « *Développer des solutions d'insertion par l'habitat et de lutte contre le mal logement* » autour des 5 métiers définis par le Mouvement et de 6 « défis majeurs » à relever :

- Permettre à plus de personnes âgées ou souffrant de handicap de vivre chez elles ou dans leur environnement proche ;
- Contribuer à la transition énergétique pour tous ;
- Lutter contre l'habitat indigne et dégradé
- **Amplifier l'accompagnement social lié au logement, développer la gestion locative adaptée et la production de logements d'insertion grâce à l'UES Bâisseurs de Logement d'insertion créé en 2012 ;**
- Redynamiser les quartiers, les centres bourgs et les communes rurales ;
- Prévenir et traiter les copropriétés en difficulté.

Au 31 décembre 2016, SOLIHA Rhône et Grand Lyon gérait 51 logements sociaux d'insertion dont :

- 16 logements en propriété (Passage Comtois à Lyon 8ème) qui bénéficient plutôt à des travailleurs à petit revenu dans le cadre d'un partenariat avec Action Logement ;
- 20 logements en gestion globale pour SCIC Habitat Rhône Alpes ;
- 7 logements en bail glissant dans le cadre du dispositif FNAVDL DALO ;
- 4 logements temporaires ALT (dont 2 adapté au handicap) ;
- 2 mandats de gestion pour des propriétaires privés ;

<sup>12</sup> Le premier PACT est né à Lyon en 1942. Il a été créé par Jean PILA qui en fondant l'association « Propagande et Action Contre les Taudis » a entrepris d'élargir ses activités de bricolage et de peinture chez les plus déshérités pour mieux répondre à l'ampleur des besoins. En 1975, le sigle prend une autre signification témoignant de la diversification des activités du PACT : « Protection, amélioration, Conservation, Transformation de l'habitat »

- 2 logements pour l'UES SOLIHA Bâtitisseurs de Logement d'Insertion (les deux premiers logements livrés)

De plus, SOLIHA Rhône et Grand Lyon mène une action de mobilisation du parc privé à des fins sociales avec le soutien financier de la Métropole de Lyon. Cette action vise principalement à promouvoir le conventionnement social de logements privés.

En 2017, SOLIHA Rhône et Grand Lyon a professionnalisé et sécurisé son activité de gestion locative en faisant appel à l'Agence Immobilière Sociale « SOLIHA Immobilier » basée à Grenoble. L'objectif à présent de pouvoir développer cette activité sur ces nouvelles bases.

- **La Résidence sociale Léon Blum d'Aralis**

Créée à Lyon en 1951 pour accueillir et répondre aux besoins en logement des travailleurs émigrés d'Afrique du Nord, Aralis gère aujourd'hui plus de 4000 logements répartis sur 48 sites : d'anciens FTM non transformés, des résidences sociales issues de la transformation des FTM et de nouvelles résidences sociales créées sur le territoire de l'agglomération lyonnaise depuis 10-15 ans. Elle comptabilise environ 2600 demandes par an.

Résidence sociale issue de la transformation d'un ancien FTM mis en service en 1956, la résidence Léon Blum est située dans un quartier de Villeurbanne à 10-15 mn à pied du métro et desservie par une ligne de bus. Conçue comme une offre de logement transitoire, elle compte aujourd'hui **93 logements répartis en 15 T1 et chambres en appartements partagés, 70 T1', 5 T1 bis et 3 T2 avec un montant de redevance compris entre 482€ et 580€.**

**Les demandes d'hébergement en résidence sociale se font principalement lors de permanences logement organisées au sein de différents établissements Aralis.** Lorsqu'un logement se libère, la responsable de la résidence contacte, par ordre d'ancienneté, les candidats pour organiser une première rencontre et évaluation de la demande et une visite de la résidence, et constituer un dossier complet. Ensuite, une commission interne à Aralis procède à l'examen des dossiers. Les délais de traitement de la demande en 2015 étaient de 4 mois pour une chambre et 6 mois pour un studio.

Les orientations vers la résidence sociale sont principalement faites par le bouche-à-oreille, les travailleurs sociaux des Maisons des Solidarités notamment fournissant fréquemment aux demandeurs des listes d'organismes auxquels ils sont invités à s'adresser directement. Certains sont également orientés par la Maison de la Veille Sociale et bénéficient alors d'un scoring spécifique susceptible de rendre leur demande prioritaire. Ces demandeurs sont cependant également reçus par Aralis pour évaluation de leur dossier.

Aralis (Rhône)	
Résidence Léon Blum 2016	
Nb de logements	93
Nb ménages entrés en 2016	12 entrées (16 personnes) dont 3 sortants de rue
Composition familiale	12 isolés, 1 couple et 1 famille monoparentale
Age	3 ont moins de 25 ans, 3 ont plus de 50 ans
Situation socio-professionnelle	10 bénéficiaires des minimas sociaux
Nb ménages sortis en 2016 et destination	13 sorties dont 1 couple et 1 famille monoparentale La moitié (7) vers le parc locatif social mais aussi 2 mutations interne La moitié occupait la résidence depuis plus de 3 ans
Taux de rotation	14%

La résidence Léon Blum comptabilisait 13 sorties (et 12 entrées) en 2016. Issue de la transformation d'un FTM, elle accueille encore aujourd'hui une proportion importante de travailleurs migrants âgés mais s'ouvre progressivement à l'accueil d'autres publics dont, depuis plus récemment, à quelques couples et familles dont des familles monoparentales.

### 3. Un partenariat local historique et structuré mais un fonctionnement encore peu lisible

Défini comme un tiers secteur dont les contours demeurent difficiles à circonscrire, le logement d'insertion recouvre ainsi, pour les partenaires institutionnels du territoire, une diversité de réponses et de types d'offre pour lesquels la variété du vocabulaire utilisé – « logement accompagné » ou « habitat spécifique » pour la Métropole ; « logement adapté » pour les services de l'Etat – témoigne à elle seule de la confusion qui lui est associée.

**« C'est un secteur très flou qui se caractérise par un halo. A chaque fois qu'on en parle, il faut se mettre d'accord sur : de quoi on parle ? » (MVS – SIAO Rhône).**

**« Il y a deux termes différents : logement accompagné et logement d'insertion (...) Le logement accompagné j'y mets l'IML, les résidences sociales, le logement temporaire qui associe accompagnement et logement. J'y mets aussi tout ce qui est en train de se structurer sur les 10 000 logements Hlm accompagnés (...) Le logement accompagné est en gravitation autour du reste. » (Métropole du Grand Lyon).**

Cela est d'autant plus vrai que dans le Rhône, les ALI interviennent dans **un contexte dynamique mais « concurrentiel »** qui voit se développer une multitude de projets et d'expérimentations (y compris dans le secteur Hlm) dont la pérennité et/ou le relais par le droit commun interroge les différents partenaires.

*« Comment on passe du sur mesure au prêt à porter ? Je ne peux pas prendre le relais dans l'économie qui est la mienne. Au bout de trois ans, c'est quoi l'atterrissage de ce truc-là ? Ça vient chahuter le droit commun. » (Métropole du Grand Lyon).*

Portée par un **secteur associatif ancien, puissant et désormais structuré** au sein du Collectif Logement Rhône<sup>13</sup>, l'offre en logement d'insertion bénéficie en outre d'un **soutien important et historique de la part de la Métropole du Grand Lyon** (qu'illustre par exemple la subvention triennale dont bénéficient ARALIS et Habitat et Humanisme). Corollaire de cet ancrage historique et d'une relative indépendance, leur fonctionnement est jugé parfois encore trop autarcique et il peut leur être reproché une absence de clarté voire de transparence, notamment en matière d'attribution.

*« Dans ces grandes structures associatives, il y a un risque d'auto-prescription en interne qui échappe aux logiques d'organisation par le SIAO. Il faut travailler à la lisibilité des circuits. » (Métropole du Grand Lyon).*

*« Il y a toute une offre en logement d'insertion qu'on ne voit pas (en GLA) qui n'est pas mise à disposition » (MVS).*

Dans ce contexte, la fonction jouée par le logement d'insertion auprès des publics accueillis et son éventuelle spécificité sont peu lisibles pour les partenaires (financeurs et orienteurs) au risque de nuire à son développement et à son bon fonctionnement.

*« Avec le diagnostic 360° on a fait un effort de recensement de l'offre. Mais le tiers secteur ne rend pas suffisamment compte comme peuvent le faire les acteurs de l'hébergement. On n'a jamais réussi à capitaliser les informations, à obtenir des informations complètes, de la part des opérateurs des baux glissant notamment. Il n'y a pas d'organisation ni de visibilité de l'offre. C'est problématique pour les travailleurs sociaux notamment. On a des progrès à faire là-dessus. » (Métropole du Grand Lyon).*

*« Il y a un effort de structuration du SIAO pour aller plus vers ce segment de l'offre. Mais on a des acteurs qui freinent dans le raccrochement aux dispositifs. Ils ne veulent pas que cela devienne trop administré. Si tout était contingenté ça rigidifierait. Mais le fonctionnement actuel limite aussi la connaissance que l'on a des parcours. » (Métropole du Grand Lyon).*

C'est pourquoi, dans un contexte de tensions très importantes sur le secteur de l'hébergement, il est désormais attendu, par les partenaires institutionnels et financeurs, que l'offre en logement d'insertion intègre pleinement les dispositifs existants et soit en partie régulée par le SIAO. Un objectif qui fait l'objet d'un certain nombre de conventions récemment signées<sup>14</sup> avec Aralis (qui doit contribuer avec Adoma et les FJT au relogement de 400 ménages enregistrés auprès de la

<sup>13</sup> Créé en 2002 et composé de 24 associations œuvrant dans le domaine de l'insertion par le logement et l'hébergement, le Collectif Logement Rhône (CLR) a pour objet de concourir à la mise en œuvre du Droit au Logement dans le département du Rhône et la Métropole de Lyon, en particulier pour les ménages en situation de précarité. Le CLR est un lieu d'analyse, d'échanges, de construction d'une position commune de ses membres vis-à-vis des partenaires institutionnels. Il organise la représentation de ses membres dans les instances, groupes de travail ou toute autre forme organisationnelle permettant l'échange avec les pouvoirs publics et les différents partenaires, acteurs de l'hébergement et du logement. Enfin, le CLR coordonne les actions d'accompagnement social et de gestion locative adaptées mises en œuvre par ses membres dans le cadre du dispositif FNAVDL (Fonds National d'Accompagnement Vers et Dans le Logement).

<sup>14</sup> En 2014, une convention cadre MVS/résidences sociales a fixé aux 3 principaux opérateurs de résidences sociales (Aralis, Adoma et URHAJ) un objectif commun d'accueil de 250 ménages orientés par an par la MVS. En 2015, cela représentait 62 ménages entrés pour Aralis.

MVS chaque année, un objectif largement atteint en 2016) ou Habitat et Humanisme, avec un objectif global de 35 logements en mandat de gestion et 25 en sous-location mis à disposition de la MVS<sup>15</sup> :

*« 80% de notre offre en sous-location est proposé à la MVS. C'est une évolution qui a permis une meilleure connaissance (...) Aujourd'hui, la MVS sait mieux filtrer et orienter les publics en fonction du type de logement : temporaire ou en mandat de gestion. Il y a moins de loupés » (Habitat et Humanisme).*

Cette plus grande régulation répond à la volonté de développer une offre en logement d'insertion (notamment dans le diffus) en cohérence avec l'existant et dans une perspective d'amélioration de la fluidité des parcours.

## C. Des fonctions et objectifs attribués au logement d'insertion et à l'accompagnement proposé qui varient selon le type d'offre

### 1. Pérenne ou temporaire : des vocations différentes selon la nature et le statut de l'offre

Deux caractéristiques distinguent, à grands traits, les solutions logement proposées et gérées par les structures enquêtées :

- La nature du logement, un seul lot à l'adresse ou dans un cadre semi-collectif ;
- La durée (réglementaire) d'occupation que sous-tend le statut du logement et en conséquence sa vocation d'accueil temporaire (pour les résidences sociales et la sous-location) ou pérenne (en mandat de gestion sociale ou en propriété).

En pratique, la vocation pérenne ou temporaire comme la nature de l'offre (collective ou diffuse) demeurent les principaux critères mobilisés par les partenaires, à l'instar de la MVS, pour décider de l'orientation de tel ou tel public sur telle offre. Le logement d'insertion temporaire est ainsi appréhendé comme une solution pour des ménages nécessitant un soutien et une préparation à l'accès au logement autonome, les résidences sociales ciblant plutôt les personnes seules quand la sous-location bénéficiera davantage aux familles. Le logement pérenne (en mandat de gestion ou en MOI) est quant à lui considéré comme une offre alternative pour des ménages « proches de l'accès au logement autonome ».

*« Pour nous, le logement d'insertion représente un spectre assez large de réponses en logements temporaires qui se différencient de l'hébergement par deux caractéristiques : **un habiter plus autonome et un accompagnement davantage ciblé sur l'accès aux droits et le logement** (...) En résidence sociale, on orientera plutôt les ménages isolés en tenant compte de conditions d'admission parfois restrictives. La résidence sociale est parfois la seule réponse pour un homme isolé qui n'a pas besoin d'un CHRS. En diffus, ce sera plutôt des familles. On va parler de sous-location pour des ménages qui ne peuvent pas signer de bail en direct en raison de problèmes de droits ou de ressources. On a aussi des formules avec bail glissant ou en mandat de gestion plus proches de l'accès au logement autonome. Pour nous SIAO c'est plutôt une réponse à la sortie de nos publics » (MVS).*

<sup>15</sup> En 2016, 22 nouveaux logements ont été mis à disposition de la Maison de la Veille Sociale (SIAO) : 9 en sous-location auprès de la commission de régulation hébergement et 13 en mandat de gestion proposés aux chargés de mission logement qui intègrent ces logements aux Accords Collectifs Départementaux d'Attribution. Ce dispositif permet aux ménages sortants de structures d'hébergement d'accéder à un logement ordinaire tout en bénéficiant d'un accompagnement social.

« En tant que praticien DALO, on mobilisera l'IML plutôt pour les ménages les plus proches du logement autonome. Ce sont des publics qui à moyen terme pourraient signer un bail. Quand on voit des parcours avec quelques « accidents » on orientera plutôt sur une résidence sociale. » (*Métropole du Grand Lyon*).

- **Une vocation pérenne qui privilégie l'insertion dans l'environnement**

Qu'ils aient été mobilisés auprès de propriétaires privés ou produits en MOI, **les logements en mandat de gestion sociale** s'adressent à des ménages fragilisés financièrement dans l'objectif de **stabiliser/sécuriser leur parcours logement pour favoriser la réalisation d'un projet d'insertion sociale** plus global dans un environnement « banalisé ».

« Les logements conventionnés dans le parc privé en mandat de gestion connaissent un faible taux de rotation. Il n'y a pas d'accompagnement vers la sortie pour ces ménages, sauf pour aider à l'accès pour un logement plus adapté à la taille du ménage notamment » (*Soliha Rhône et Grand Lyon*).

Ainsi, depuis sa création en 1986, l'AIVS® d'Habitat et Humanisme (Régie Nouvelle) a plutôt cherché à développer son offre « dans un environnement propice à l'insertion », c'est-à-dire dans des quartiers relativement dépourvus en logement social, en direction de publics fragilisés mais aussi, plus spécifiquement, de publics déjà logés par Habitat et Humanisme (en hébergement notamment) dans l'objectif de poursuivre leur parcours résidentiel. Le taux de rotation y est relativement faible (11%) et correspond assez majoritairement à des mutations « internes »<sup>16</sup> liées au souhait des ménages d'adapter la taille du logement à leur composition familiale.

« **Le mandat de gestion se situe plutôt dans l'aboutissement d'un parcours résidentiel** de ménages fragilisés par la vie » (*Habitat et Humanisme*).

De son côté, Soliha Rhône et Grand Lyon souhaite développer la production d'une offre de logement très social sur un territoire élargi y compris au-delà du cœur d'agglomération, dans les centres-bourgs, en proposant la prise à bail à réhabilitation de maisons appartenant aux communes.

Pour ces associations, la sortie n'est pas pensée en tant qu'objectif d'accompagnement pour les ménages en mandat de gestion mais davantage appréhendée en termes de fluidité du parc géré afin d'accroître la capacité de réponses à des demandes et des besoins qui vont en augmentant :

« Pour les logements produits en Maîtrise d'ouvrage d'insertion, l'idée est qu'ils permettent aux ménages de reprendre pied dans un logement peu cher et dans un environnement non stigmatisant. Dès l'entrée dans le logement nous expliquons que cette offre diffuse étant très rare, il est important qu'elle puisse bénéficier à plusieurs ménages dans leur parcours. L'idée n'est évidemment pas de définir une date de sortie mais plutôt de s'adapter à la situation du ménage : si la situation s'améliore et qu'une autonomie dans un logement plus classique est possible, nous proposons cet accompagnement (...) La MOI peut aussi servir à maintenir un ménage dans son logement : ainsi nous avons pris à bail un logement appartenant à un propriétaire occupant à très faibles revenus pour lui permettre de rester chez lui. » (*Soliha Rhône et Grand Lyon*).

« On ne force jamais le ménage à partir du logement. Ce serait contradictoire avec l'objectif d'insertion dans le quartier. Et puis le logement social proposé en sortie est souvent moins attractif car moins bien localisé. Donc travailler la sortie n'est pas simple et contreproductif (...) L'idée aujourd'hui serait de développer la captation de logements plutôt que de travailler à tout prix la sortie. Il y a du turn over de toute façon. Il s'agit de bien traiter les demandes de mutation et de parcours résidentiels. Mais les gens aujourd'hui n'ont plus aucune idée de comment chercher un logement » (*Habitat et Humanisme*).

<sup>16</sup> En 2015, 86% des ménages sortis d'un logement pérenne ont intégré un autre logement en GLA. Les 14% restant ont accédé à un logement locatif social ou privé.

- **Une vocation temporaire visant à sécuriser le ménage dans son parcours d'accès au logement autonome**

**En résidence sociale<sup>17</sup> et en sous-location**, l'objectif principal est plutôt de **préparer le ménage à l'accès à un logement autonome<sup>18</sup>** grâce à une gestion locative sociale ou adaptée, éventuellement assortie d'un accompagnement social individuel (cf. infra). La vocation temporaire (ou transitoire) est généralement rappelée dans le projet social (pour les résidences sociales<sup>19</sup>) ou inscrite dans le contrat (pour la sous-location<sup>20</sup>) et expliquée au ménage accueilli dès son arrivée.

« *Aralis est une structure qui accueille des gens à un moment de leur vie où il y a un problème (perte d'un travail, divorce, difficultés financières). C'est une étape dans leur vie.* » (Aralis).

« *C'est une solution de gestion des transitions et périodes difficiles dans la vie* » (Soliha Rhône et Grand Lyon – sous-location avec bail glissant).

Une différence majeure réside cependant dans le caractère semi-collectif du bâti en résidence sociale qui, ainsi que la configuration des logements, peut à certains égards, contribuer à renforcer sa vocation temporaire pour des ménages qui aspirent à l'autonomie et recherchent davantage d'intimité. La résidence Léon Blum d'Aralis à Villeurbanne accueille encore cependant un public d'anciens travailleurs migrants ainsi que de nombreux isolés ayant connu un parcours de rue (profil proche du CHRS) et des ménages « accidentés ». Malgré des profils parfois éloignés encore de l'accès à un logement « autonome », le taux de rotation s'y maintient autour de 14%.

« *Léon Blum accueille une partie importante de chibanis vieillissant et une population avec des problèmes psy (...)* La population est majoritairement masculine avec de plus en plus de femmes seules néanmoins et notamment de mamans. Il nous est arrivé d'accueillir des personnes ayant connu des longs parcours de rue mais souvent elles ne parvenaient pas à s'adapter au logement. » (Responsable de site – Aralis).

**L'offre proposée en sous-location** (avec ou sans bail glissant) par Soliha Rhône et Grand Lyon ou Habitat et Humanisme dans le Rhône est quant à elle relativement spécifique dans la mesure où elle est désormais largement développée dans le cadre du dispositif d'intermédiation locative financé par l'Etat (IML) et/ou dans le cadre du FNAVDL DALO. Elle fait ainsi l'objet d'orientations par la MVS (pour l'IML) ou par la commission de médiation. Dans ce contexte de plus forte régulation, Habitat et Humanisme a ainsi vu évoluer son public avec l'accueil de plus en plus fréquent de familles (majoritairement monoparentales) fragiles financièrement (en témoigne la proportion de ménages bénéficiaires de minimas sociaux) en attente de voir leur situation administrative ou financière être régularisée :

<sup>17</sup> Cette catégorie de logement-foyer, créée en 1994 en vue de la mise en œuvre du droit au logement, a une vocation sociale et constitue, pour l'essentiel du parc concerné, une solution temporaire de quelques mois qui doit déboucher à terme sur du logement ordinaire de droit commun.

<sup>18</sup> Notons cependant que la sous-location avec bail glissant se situe dans un entre-deux puisque de temporaire, l'occupation du logement vise à devenir pérenne avec le glissement de bail au nom du ménage qui devient alors locataire de droit commun.

<sup>19</sup> En résidence sociale, la durée de séjour est de 1 mois renouvelable sans limitation de durée mais la vocation d'accueil temporaire est généralement rappelée dans le projet social (accueil variant selon les situations entre 1 mois et 2 ans).

<sup>20</sup> Dans le cadre des dispositifs de sous-location financés par l'Etat, la durée d'occupation est de trois mois, renouvelable par tacite reconduction par périodes de trois mois avec un maximum de 18 mois. Au-delà de 18 mois, le maintien de l'occupant dans le logement doit faire l'objet d'un examen et d'un accord des services de l'Etat (DDCS)

« Depuis que l'on travaille avec la MVS pour la sous-location, on reçoit beaucoup de personnes qui sont simplement dans l'attente d'une régularisation administrative. Ou bien en situation d'expulsion locative, en surendettement, ou séparées » (*Habitat et Humanisme*).

Les données recueillies par la FAPIL auprès de ses adhérents (voir tableau ci-après) permettent d'étayer l'analyse des profils des publics accueillis en sous-location, quelles qu'en soient les modalités de financement (IML Etat ou FSL dans le cadre de l'aide au financement des suppléments de dépenses de gestion locative du FSL<sup>21</sup>). Dans le Rhône, l'offre en sous-location se distingue ainsi par des taux de rotation (37%) et de sortie vers le locatif social élevés (73%) témoignant de sa fonction tremplin / sas vers le logement social. Autre différence, alors que 16% des ménages accueillis en sous-location à l'échelle nationale sont sortants d'hôtel (un taux probablement lié au dispositif Solibail financé par l'Etat qui cible en particulier ce public), dans le Rhône (et tout particulièrement au sein du parc d'Habitat et Humanisme) la moitié étaient hébergés chez un tiers, près de 20% étaient menacés d'expulsion et 14% sortaient de la rue !

	National	Rhône	Habitat et Humanisme Rhône
Nombre de logements gérés en sous-location ou bail glissant	6487	704	156
Nombre de ménages entrés en 2016	2018	234	56
Nombre de ménages sortis en 2016	1844	272	51
Taux de rotation moyen	29,1%	37%	32%
Origine des ménages accueillis et/ou entrés dans votre parc en 2016			
A la rue	5%	8%	14%
En structure d'hébergements d'urgence	6%	8%	0%
A l'hôtel	16%	3%	4%
En CADA	1%	0%	0%
En structure d'hébergements d'insertion (CHRS, foyer...)	17%	8%	7%
Sortant d'institutions (hôpital, prison, ASE...)	3%	4%	2%
En dépannage chez des tiers	35%	50%	55%
Menacés d'expulsion	11%	16%	18%
En habitat non conventionnel (camping, squats, etc.)	4%	3%	0%
En surpeuplement et/ou habitat indigne	2%	0%	0%

<sup>21</sup> 245 000€ accordés par an par la Métropole du Grand Lyon dans le cadre du FSL soit plus de 380 logements en sous-location soutenus et 70 mesures bail glissant

## 2. Des modalités de gestion et d'accompagnement spécifiques...

A minima, les différentes formules sont donc associées à une gestion locative dite « adaptée » ou « sociale » parce qu'elles s'adressent à un public en difficulté d'insertion économique, sociale et administrative. Elle caractérise l'adaptation des fonctions classiques de la gestion locative aux problématiques particulières des ménages accueillis : suivi attentif des impayés, aide renforcée à la résorption de l'impayé, orientation et relais vers les services d'aide... L'offre en logement d'insertion se caractérise en outre par un coût réduit (relativement à l'offre de droit commun) pour les ménages accueillis<sup>22</sup> et, en résidence sociale, par un système de redevance intégrant le coût des charges et fluides liés à l'occupation du logement. Ce prix « tout compris » facilite considérablement la gestion du budget pour des ménages parfois très précaires financièrement. Une vigilance est, de ce fait, accordée dès le processus d'attribution aux capacités contributives des ménages avec pour objectif de **sécuriser le parcours résidentiel du ménage et prévenir au mieux les risques d'impayés locatifs** :

*« Ce qu'on regarde c'est l'aspect financier. Si la personne peut payer la redevance. Et puis on regarde la capacité à habiter en logement quasi « autonome ». On leur parle de la notion transitoire à ce moment-là. » (Aralis).*

Selon les besoins des publics et la vocation (temporaire ou pérenne) des logements, une prestation d'accompagnement peut également être mise en place dans le cadre de mesures RSA, ASLL ou AVDL :

- Chez **Habitat et Humanisme Rhône**, 80% des ménages en sous-location et 30% de ceux en mandat de gestion sont accompagnés par le service social. En 2016, ce sont ainsi 733 ménages qui ont été accompagnés par le service social dont 250 dans le cadre de partenariats extérieurs – mesure ASLL, convention triennale d'accompagnement social avec la Métropole et IML<sup>23</sup>
- A **Soliha Rhône et Grand Lyon**, le pôle social (composé de 5 travailleurs sociaux) intervient auprès des ménages logés dans le cadre d'un bail glissant financé par le FNAVDL et dans les logements ALT. Le reste de son activité est dédié à l'accueil et l'accompagnement de ménages non logés par Soliha dans le cadre de mesures telles que l'AVDL hors DALO, l'ASLL, les dispositifs habitat indigne ou copropriété en difficulté, etc.
- La **résidence sociale Léon Blum** (ARALIS, UNAF) bénéficie de la présence d'une intervenante sociale à raison de 2 jours par semaine qui accompagne les résidents sur leurs démarches logement, l'accès aux droits, l'accès aux soins et peut être désignée référente RSA ou mettre en place un accompagnement individualisé dans le cadre d'une mesure ASLL.

Pour toutes les questions et démarches ne relevant pas du logement (et ou de l'insertion professionnelle pour ceux qui bénéficieraient d'un suivi RSA), les ménages sont encouragés à maintenir un accompagnement social auprès des partenaires de droit commun.

*« L'accompagnement est à la carte en fonction des difficultés rencontrées par le ménage et on s'appuie sur les partenaires locaux. L'objectif est d'apprendre aux ménages à aller vers le droit commun (...) Quand il y a un lien*

<sup>22</sup> En location / sous-location, l'occupant verse une redevance généralement fixée à 25 % ou 30 % maximum de ses ressources

<sup>23</sup> D'après le rapport d'activité 2016

avec le secteur, on intervient auprès du travailleur social référent et non directement auprès du ménage » (*Habitat et Humanisme*)

En pratique cependant, l'approche du ménage dans son logement reste globale et les travailleurs sociaux veillent à mobiliser, le cas échéant, les différents professionnels sur des thèmes pouvant aller de l'emploi à la santé en passant par la parentalité. La sollicitation de l'environnement partenarial répond également au besoin de recourir à des compétences spécifiques alors que les associations font face à des cumuls de problématiques parfois inextricables et l'émergence de plus en plus forte de problèmes de santé mentale. Aralis comme Habitat et Humanisme ont ainsi noué des partenariats avec des associations spécialisées.

« L'émergence de la santé mentale on l'a ressentie il y a 5 ans. Il y a des personnes qui ont de problèmes de suivi de leurs troubles de santé mentale. Lorsqu'on les accueille, elles sont suivies mais elles arrêtent le traitement. Qu'est-ce qu'on peut faire après ? **Notre travail c'est bien de gérer l'imprévu mais s'il y a un problème de santé mentale là on est démunis.** On a mis en place un partenariat avec Intermed à l'échelle d'Aralis pour qu'ils viennent en soutien. » (*Aralis*).

### 3. ... qui diffèrent en fonction de la nature de l'offre et du périmètre d'intervention de l'association

Les trois structures enquêtées se caractérisent par des moyens et pratiques de gestion et d'accompagnement divers, selon leur taille et leur périmètre d'intervention (plus ou moins élargie à d'autres activités et/ou à la gestion d'autres types d'offre). Toutes disposent à minima d'au moins 1 ETP dédié à la gestion locative adaptée et d'un professionnel plutôt dédié à l'accompagnement social des ménages.

	Nb et type de logements gérés	Territoire d'intervention	Fonctions support	Gestion locative (adaptée)	Accompagnement social
Habitat et Humanisme (pôle logt individuel <sup>24</sup> )	156 sous-location	Agglomération lyonnaise	1 chef de pôle, 1 secrétaire dédiée aux attributions (CAL), 1 chef de service Gestion Locative Adaptée et 1 chef de service social et leur secrétariat	2 gestionnaires locatifs adapté	1 chargé de mission sociale
	872 mandats de gestion ou propriété			3 gestionnaires locatifs adapté	6 chargés de mission sociale
Soliha Rhône et Grand Lyon	51 logements dont 7 en bail glissant	Agglomération lyonnaise	Service comptable  1 monteur d'opération MOI	1 chargée de la relation aux locataires + Partenariat avec l'AIS SOLIHA Immobilier basée à Grenoble	L'équipe sociale (5 personnes) intervient pour les baux glissants, les ALT et selon besoins spécifiques + mesures ASLL

<sup>24</sup> Ce pôle n'inclut pas la gestion des 285 logements en mandat de gestion gérés au sein d'immeubles collectifs qui sont propriété unique de la Foncière

Résidence sociale Léon Blum (Aralis)	93 logements		Direction Générale ; direction d'exploitation, direction du patrimoine et de l'habitat, DAF	0,4 ETP de responsable de résidence  0,5 ETP agent de proximité	0,4 ETP

- **En résidence sociale, une présence de l'équipe sécurisante favorisant un travail de veille**

Les ménages logés au sein de la résidence sociale Léon Blum bénéficient d'une présence quasi-quotidienne<sup>25</sup> et d'une accessibilité immédiate de l'équipe composée de :

- **une responsable de résidence, en charge de la gestion locative** (état des lieux d'entrée et de sortie, gestion des problèmes techniques et des conflits de cohabitation, constitution des dossiers APL, paiement des redevances et gestion des impayés, etc.) ;
- **une intervenante sociale** qui les accompagne sur leurs démarches logement, l'accès aux droits, l'accès aux soins et peut être désignée référente RSA ou mettre en place un accompagnement individualisé dans le cadre d'une mesure ASLL.
- **Un agent de proximité** qui intervient sur l'entretien technique, les petites réparations, la propreté, la veille.

Dans ce contexte, celle-ci peut être spontanément sollicitée par ceux, parmi les résidents, qui seraient en demande d'aide ou de conseil dans la gestion et l'occupation de leur logement et/ou dans leurs démarches administratives :

« En résidence sociale ils se sentent protégés. On est présent. Ils peuvent nous appeler. Et puis il y a tout le volet administratif sur lequel on les aide. Ils nous payent la redevance et tout est compris dedans. Ils n'ont pas à s'en soucier. » (Aralis – Responsable de résidence).

L'accompagnement social à proprement parler peut-être mis en place à la demande du résident et/ou sur prescription dans le cadre de mesures financées : suivi RSA ou mesures ASLL. L'accès au logement autonome demeure un axe fort de l'accompagnement mis en place avec, en préalable, un travail visant à lever les freins administratifs, financiers, voire psychologiques dans un souci d'autonomisation... Le contexte de tensions et de difficultés d'accès au logement sur la métropole lyonnaise et/ou le profil du ménage accueilli oblige néanmoins l'équipe d'Aralis à adapter ses pratiques aux réalités du territoire :

<sup>25</sup> Intervenant simultanément sur 3 résidences sociales à Villeurbanne – Léon Blum (95 logts), Antonins (55 logts) et de Decomberousse (15 logts) – tous trois sont présents à raison de 2 jours par semaine sur Léon Blum (+ deux ½ journées pour l'agent de proximité).

« La période réglementaire de deux ans est très théorique. **La réalité c'est que l'accès au logement social ne se fait pas en deux ans sur le territoire.** (...) Lorsque les personnes arrivent, on leur dit bien que c'est transitoire mais en pratique il n'y a pas de période définie (...). Certains vont rester 1 an et d'autres sont là depuis 6-7 ans. Ils ne se sentent pas de sortir. Ils se sentent en sécurité. Mais pour nous la réussite c'est évidemment la sortie. »  
(Aralis)

L'articulation des fonctions entre responsable de résidence, travailleur social et agent technique est le plus souvent recherchée et favorisée par le travail réalisé en proximité :

« En tant que responsable de site, on les accompagne sur la gestion locative, le savoir vivre ensemble, le règlement intérieur. L'intervenante sociale les accompagne sur leurs démarches logement, le RSA, la santé (l'accès aux soins une fois qu'ils se sont posés). Elle peut mettre en œuvre un accompagnement individualisé avec une mesure ASLL... L'agent de proximité, c'est mes yeux et mes oreilles. Il intervient sur l'entretien technique, les petites réparations, la propreté. Il est en veille constante sur notre public. Cette notion de veille est comprise dans leur fiche de poste. » (Responsable de site à Aralis).

- **En logement diffus, l'intervention croisée de gestionnaires locatifs et de travailleurs sociaux**

Le pôle logement individuel d'Habitat et Humanisme est composé de deux services : le service de Gestion Locative Adaptée (service autrefois rattaché à Régie Nouvelle) et le Service Social. Trois chargés de Gestion Locative Adaptée sont dédiés aux logements pérennes et deux aux logements temporaires. Cette équipe pluridisciplinaire est appuyée par l'intervention éventuelle de bénévoles (dont 45 bénévoles bricoleurs) visant à établir une relation de confiance avec le ménage, lui proposer une aide de proximité (soutien à l'emménagement, partage des connaissances sur le quartier et ses ressources, relations avec le voisinage, etc.), l'accompagner sur certaines démarches (après échange avec le travailleur social d'H&H) comme un rendez-vous à Pôle Emploi par exemple. Reposant sur l'intervention croisée des chargés de GLA, des chargés de mission sociale et de bénévoles, l'accompagnement mis en œuvre par Habitat et Humanisme est désormais structuré autour de 4 modules :

- L'Habitat – via l'école du locataire qui vise à mieux comprendre et vivre son habitat et son quartier ;
- Le « Prendre soin » afin de permettre aux locataires « d'exprimer leur humanité : soin de soi, lien social, culture, parentalité » ;
- L'insertion par l'activité : contribuer à une insertion durable des personnes par une activité, rémunérée ou non, adaptée à leur situation et à leurs compétences ;
- L'accompagnement administratif et budgétaire : dépasser les obstacles de l'insertion liés aux contraintes administratives, budgétaires, juridiques.

A Soliha Rhône et Grand Lyon, l'équipe susceptible d'intervenir sur l'activité de gestion locative adaptée est composée d'une chargée de gestion locative, principal interlocuteur des locataires avec une sensibilité particulière pour la gestion pré-contentieuse et contentieuse des impayés (mise en place d'apurement, etc.), d'une comptable, d'un monteur d'opération MOI et du pôle social. De plus, une collaboration a été mise en place en 2017 avec l'Agence Immobilière Sociale « SOLIHA Immobilier » basée à Grenoble pour la partie financière et juridique.

Quels que soient les moyens dont disposent effectivement les associations, l'accompagnement diffère en fonction de la vocation pérenne ou temporaire des logements :

*« Le mandat de gestion et la sous-location couvrent deux périmètres distincts avec des approches très différentes (...) Une famille en logement temporaire, on lui propose un projet 'social'. C'est posé dès le départ avec un temps défini et cadré. On leur fait signer un contrat d'accompagnement » (Chef du service gestion locative à Habitat et Humanisme - Régie Nouvelle).*

**Pour les ménages logés en mandat de gestion**, le rôle des intervenants en charge de la gestion locative sociale ou de l'accompagnement social individualisé est un peu différent : il s'agit en premier lieu de **réaliser un diagnostic précis de la situation des candidats de manière à leur proposer une offre de logement adaptée**, qui intervienne au « bon moment » dans leur parcours afin de permettre de véritablement sécuriser le projet logement.

*« On va loin dans l'évaluation sociale du ménage avant l'attribution car on regarde les perspectives de ressources et donc de reste à vivre en tenant compte des charges énergétiques. **L'objectif est de proposer un logement parfaitement adapté en termes de coût. La prévention se fait y compris dans l'attention à l'environnement au sein duquel la personne sera relogée** » (Habitat et Humanisme).*

**La gestion locative adaptée en mandat de gestion consiste ensuite à établir un lien de confiance avec les ménages**, afin de favoriser l'identification par l'équipe et/ou le signalement par les personnes elles-mêmes d'éventuelles difficultés (paiement du loyer, entretien du logement, relations avec le voisinage, etc.), dans l'optique de favoriser le maintien dans le logement et la réussite du projet d'insertion global. Les gestionnaires locatifs ont généralement une approche et une sensibilité particulière en matière de gestion pré-contentieuse (prévention des impayés). Leur intervention peut être éventuellement complétée par celle d'un travailleur social qui, loin d'être systématique, est au contraire conditionnée à l'identification (ou l'expression par le ménage) d'un besoin (et/ou à la sollicitation d'une mesure d'accompagnement social).

*« La GLA a ceci de spécifique que la présence est beaucoup plus importante avec 300 logements par gestionnaire qui sont chargés d'informer et sensibiliser les ménages sur l'appropriation du logement, de se rendre disponibles et réactifs. Les GLA peuvent être sollicités sur des troubles de voisinage par exemple avec un travail important à mener sur le vivre ensemble. Le service social peut être saisi soit par le ménage en direct soit par le GLA en cas de difficultés. En fonction de l'évaluation sociale du ménage et des éléments apportés par les partenaires, on travaillera avec le ménage l'entrée dans le logement, une dette ou un trouble de voisinage, un projet de sortie » (Habitat et Humanisme – mandat de gestion).*

Dans cette optique, les visites à domicile sont encouragées (et peuvent être réalisées à la demande du ménage ou davantage systématisées dès lors que celui-ci fait l'objet d'un accompagnement social) malgré des moyens parfois restreints et un parc de logements dispersés dans le diffus. L'enjeu, dans ce contexte, est de parvenir à maintenir un lien suffisant permettant de repérer des situations de fragilité avant qu'elles ne basculent dans des difficultés trop lourdes.

*« A cette occasion on peut identifier les difficultés de ménages qui ne nous sollicitent pas (...) On a eu un monsieur comme ça qui était locataire chez nous depuis 20 ans et dont on entendait pas parler. La commune nous a sollicité car des vers sortaient de son logement. C'était quelqu'un qui était en perte totale d'autonomie. » (Habitat et Humanisme).*

La vocation pérenne des logements proposés en mandat de gestion sociale (ou en MOI) amène également les associations à porter une attention particulière aux enjeux d'**insertion dans l'environnement**.

*« La mission d'accompagnement, on veut la porter avec le ménage accueilli. Et travailler davantage à son insertion dans son environnement, lui apprendre à savoir utiliser les ressources de son quartier » (Habitat et Humanisme).*

Dans cette optique et pour répondre aux difficultés liées à la dispersion de son parc géré dans le diffus, Habitat et Humanisme travaille aujourd'hui à une plus forte territorialisation de ses interventions.

#### Le projet d'Escaliers Solidaires porté par Habitat et Humanisme Rhône

A Habitat et Humanisme, une réflexion est en cours sur la territorialisation de l'accompagnement en mettant en place, sur certains secteurs où l'association est bien implantée, des « Escaliers solidaires », c'est-à-dire des « agences », des lieux à partir desquels sera impulsé l'accompagnement bénévole pour mieux répondre aux difficultés des familles de créer du lien dans le diffus.

*« L'objectif serait d'être un peu moins dans la visite à domicile, d'être moins intrusif. Certaines thématiques pourraient être abordées de manière plus collective dans ces lieux comme la déclaration d'impôts, écrivain public, permanences cultures pour tous. On pourrait aller jusqu'à s'ouvrir aux habitants du quartier. Sur les mandats de gestion en particulier, l'objectif serait d'aider les ménages à s'insérer dans un quartier et sortir du lien exclusif avec H&H. L'idée serait plutôt d'inscrire le réseau de bénévoles sur un territoire, de créer une dynamique autour du vivre ensemble et de travailler la proximité. A terme, on aimerait bien arriver à mobiliser également les locataires dans l'association autour de l'échange de savoirs, de compétences... »*

En **sous-location**, les perspectives, à court terme (généralement 18 mois), d'accès au logement autonome conduisent les travailleurs sociaux à mettre l'accent sur **la construction d'un projet logement stabilisé**. Aussi, l'accompagnement social est-il plus fréquemment systématisé, grâce à la mobilisation de mesures spécifiques (ASLL ou MASP par exemple<sup>26</sup>) et/ou dans le cadre des mesures d'intermédiation locative financées par l'Etat et limitées dans le temps. Il s'agit donc d'un accompagnement de transition soit vers un autre logement soit vers une relation directe avec le propriétaire dans le cadre d'un bail glissant. Dans le premier cas, « *c'est sans conteste, l'une des difficultés, à savoir de parvenir à mobiliser les personnes sur le projet relogement alors que très souvent elles aspirent d'abord et enfin à se poser* » soulignent les travailleurs sociaux d'Habitat et Humanisme Rhône. Centré sur le logement dans ses aspect administratifs, techniques (l'apprentissage des droits et devoirs d'un locataire, l'entretien du logement, le respect du voisinage,

<sup>26</sup> Dans le cadre de l'aide au financement des suppléments de dépenses locatives (règlement FSL), la Métropole du Grand Lyon précise ainsi que « *dans le cadre de la sous-location en vue d'un bail glissant, il convient d'adosser la GLA à une mesure d'accompagnement social* »

la relation locataire/bailleur, etc.) et la gestion budgétaire, l'accompagnement intègre également un travail sur l'insertion dans l'environnement dans le cadre des baux glissants.

« L'enjeu pour le travailleur social c'est avant tout de s'assurer à terme de la capacité à payer le loyer en ayant connaissance de ce que cela recouvre (loyer, charges, APL, etc.). » (Soliha Rhône et Grand Lyon- Sous-location).

## D. Rôle et fonction du logement d'insertion dans le parcours des personnes accueillies : la perception et le vécu des ménages

### 1. Les publics accueillis par les structures enquêtées

Les parcours des ménages accueillis dans l'offre de logement d'insertion des structures enquêtées dans le Rhône sont variés. Certaines personnes cumulent les difficultés après avoir connu des parcours de vie plus ou moins chaotiques marqués par une alternance entre différentes situations d'hébergement précaire (hébergement chez un tiers, passage à la rue, squats...) durant plusieurs mois, voire plusieurs années.

« **Avant je dormais dans des parcs, squats, il n'y avait pas de douches, c'était beaucoup de problèmes. J'ai fait 8 ans sur la route.** J'avais beaucoup de problèmes de santé. Sur la route j'étais triste beaucoup tous les jours. » **Homme, 54 ans, divorcé avec projet de nouveau mariage, en arrêt de travail, logé par Habitat et Humanisme (mandat de gestion) depuis 1 an.**

« (...) le temps de trouver un boulot à Lyon j'étais chez un ami, ma femme et mes enfants chez une ami à elle. Je ne pouvais pas rester longtemps chez lui donc après **j'étais à droite à gauche, je dormais dans une voiture, chez des amis... pendant 6 ou 7 mois.** C'était une période difficile. » **Homme, 50 ans, marié, 2 enfants, en CDD renouvelable, femme mère au foyer, logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 1 an.**

« J'étais dans un foyer de la Croix Rouge. Ils m'ont pris en charge mais ne m'ont pas acceptée quand je suis revenue après deux mois passés en Algérie. Alors j'ai dormi dans la rue plusieurs mois. J'étais hébergé à droite à gauche chez des connaissances mais à chaque fois je payais tout avec mon RSA. Parfois je n'avais même plus de quoi manger. Alors je suis repartie en Algérie. Puis revenue en France chez mon demi-frère à Corbas, jusqu'à ce que je mette tout en ordre. J'ai fait une demande chez Aralis. J'ai attendu 6 ou 7 mois. Et j'ai eu une réponse... » **Femme, 46 ans, seule, RSA, demande d'invalidité en cours, en résidence sociale Aralis depuis 1 an.**

Dans certains cas, l'accès au logement d'insertion s'inscrit dans la continuité d'un passage, plus ou moins long, en structure d'hébergement et/ou à l'issue d'un parcours institutionnel.

« **J'ai été incarcéré 28 mois. En sortant j'ai dormi à droite à gauche. J'étais SDF, à la rue.** Je n'allais pas retourner chez mes parents. C'était la honte. (...) Avant la sortie de prison, je suis allé voir **l'assistante sociale de la prison et elle m'a donné l'adresse d'un CHRS. J'y suis resté 4-5 ans** et ensuite j'ai atterri ici. (...) Ça commençait à faire trop longtemps le CHRS. Donc ils m'ont orienté sur Aralis. » **Homme, 43 ans, seul, séparé, 1 enfant, en recherche d'emploi, logé depuis 2 ans dans la résidence sociale Aralis.**

Le foyer pour mineur j'y ai été dès l'âge de 14 ans. Bien sûr au début c'était dur mais ils ont été d'un grand soutien pour moi, sur tous les plans. C'est le départ de là-bas qui m'a chamboulée. A 18 ans et 6 mois j'étais livrée à moi-même (...) A Paris j'y suis restée 4 ans. Au début j'ai fréquenté une association pour les 16-25 ans dans le 12<sup>e</sup> arrdt. Mais c'était l'enfer là-bas. J'étais avec de jeunes en errance mais moi je n'étais pas comme ça (...) Je travaillais avec deux emplois mais je ne trouvais pas de logement décent. Je vivais dans une colocation pourrie. J'ai décidé de rentrer à Lyon et j'ai été hébergée un temps par de la famille. J'ai rencontré un organisme à Lyon pour les jeunes de 18-25 ans. Ils m'ont beaucoup aidée. Ils m'ont d'abord hébergée à l'hôtel puis dans un foyer pour jeunes femmes et enfin dans un logement à eux. » **Femme, 27 ans, seule avec un enfant de 3 ans, en CDI, logée en hlm après un passage en résidence sociale Aralis.**

Pour d'autres ménages, le logement d'insertion répond à la nécessité de trouver « en urgence » un nouveau logement suite à un « accident de la vie » (ex : une séparation, une perte d'emploi) ou encore à un changement de leur situation (composition familiale, nouvel emploi...) ...

*« Avant j'étais dans un logement social puis j'ai divorcé, j'ai eu des difficultés et j'ai eu besoin de ce logement en urgence. » Femme, 46 ans, seule avec 4 enfants, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 2 ans.*

*« On habitait chez mes parents à Décines. Il y avait mon frère aussi. Ça faisait beaucoup. Alors on a fait une demande chez Aralis qui nous a répondu au bout de 3 mois. » Couple, 30 et 27 ans, 2 enfants, femme en intérim, homme en invalidité, vivent depuis 4 ans dans la résidence sociale Aralis.*

Ces événements conduisent parfois à une diminution brutale des ressources et un basculement parfois rapide dans des difficultés financières :

*« En 2008, j'étais sans travail, c'est là où j'avais les dettes et tout ça. Après pour retrouver du boulot, il y a la question de l'âge, mon permis qu'est plus valable tout ça... je crois qu'il le donne plus le permis à 62 ans, ou juste pour 2 ans... enfin bref j'sais plus (...) La retraite ça permet juste de survivre. Je donne à un ami qui a des problèmes des fois, je lui dis : t'as fait 42 ans à la Poste et tu n'y arrives pas !! Tu touches trois fois plus que moi. Après il joue aux courses, au PMU, il va boire des coups au bar ... avec le demi à 3,50, moi je lui dis que pour le même prix j'en prends 6 pour chez moi ! Après je ne suis pas contre un coup au bar de temps en temps, mais lui il est tout le temps là-bas. » Homme, 62 ans, seul, retraité, logé par Soliha Rhône et Grand Lyon (bail à réhabilitation).*

## 2. Une amélioration nette des conditions de vie des ménages

L'accès au logement d'insertion représente, pour les ménages enquêtés, une nette amélioration de leurs conditions d'habitat par rapport à leur situation antérieure. Parfois mieux situés, souvent plus grands et plus confortables et surtout moins coûteux, les logements sont globalement appréciés.

*« Il est bien, calme, magnifique. C'est tranquille. Ce n'est pas comme avant. J'étais dans le privé à Décines et je payais 850€. Le logement était sale. Au rez-de-chaussée. » Homme, 39 ans, en couple avec 4 enfants, logé par Soliha Rhône et Grand Lyon (sous-location AVDL DALO avec bail glissant) depuis quelques mois.*

C'est tout particulièrement vrai pour les ménages ayant connu des conditions d'hébergement précaires et/ou contraignantes (structure d'hébergement, hébergement chez un tiers). Ces derniers soulignent l'importance d'une intimité (voire d'une autonomie) retrouvée.

*« Avant, j'étais à la résidence Paul Krueger. C'est une assistante sociale de la Croix Rouge qui m'y avait orienté. J'avais une petite chambre là-bas. On était 8 par chambre. Puis ils m'ont trouvé un studio ici. C'est plus confortable. C'est bien. » Homme, 57 ans, seul, au RSA, vit en résidence sociale Aralis depuis 14 ans.*

*« J'étais si heureuse quand ils m'ont appelée (ndlr à l'obtention du logement en résidence sociale). J'ai crié de joie. Le logement de l'association où j'étais avant c'était très strict, c'était grave compliqué. Il fallait que je justifie tout à chaque fois. Je me sentais comme une enfant » Femme, 27 ans, seule avec un enfant de 3 ans, en CDI, logée en hlm après un passage en résidence sociale Aralis.*

Cette appréciation positive peut néanmoins être nuancée. Certains ménages se révèlent relativement peu exigeants à l'égard d'un logement qu'ils considèrent comme un dépannage, comme une réponse temporaire à une situation d'urgence. Ceux-ci tendent ainsi à minimiser les désavantages de leur logement en insistant davantage sur le soulagement ressenti après avoir trouvé un toit. Le logement, même temporaire, doit leur permettre de mener une vie « normale » en attendant d'avoir accès à un logement qui correspondra mieux à leurs attentes et besoins.

« **Ici le parquet grince, et c'est un peu petit pour mes enfants, mais c'est bien, on est très content d'avoir ça.** » Homme, 50 ans, marié, 2 enfants, en CDD renouvelable, femme mère au foyer, logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 1 an.

« Je suis passée par la MVS qui m'a orientée vers Habitat et Humanisme. Ça s'est passé très vite, j'ai trouvé en un mois. J'ai eu tout de suite le logement. J'ai visité, **l'immeuble ne me plaisait pas mais j'avais un toit, j'étais contente, soulagée.** » Femme, 46 ans, seule avec 4 enfants, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 2 ans.

« Je n'aimais pas du tout ici, ce n'est pas du tout mon style. Ce n'est pas facile de monter, il y a beaucoup d'escaliers, on ne peut pas monter des meubles par exemple mais bon **j'essaie de positiver, de voir les avantages.** (...) Avoir ce logement c'est bien. J'ai tout laissé en quittant Colmar avec ma fille. **J'étais contente en arrivant ici, c'est une étape qu'on a franchie.** » Femme, 35 ans, seule avec 1 enfant, en CDI, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis quelques mois.

« L'apport du logement dans ma vie, **c'est normal quoi, ça convient pour patienter, mais je ne vais pas y passer ma vie** comme c'est trop petit. Après, je patiente, je suis compréhensif comme il y a plein de familles qui attendent. Homme, 44 ans, séparé, 2 enfants, en CDI (temps partiel), logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis quelques mois.

Les ménages logés dans l'offre en diffus plébiscitent également la localisation en centre-ville de Lyon de leur logement. Ils bénéficient de la proximité d'infrastructures, de commerces, de réseaux de transport et d'équipements. Cet accès facilité aux démarches et aux loisirs est d'autant plus apprécié qu'une part importante de ces ménages n'est pas véhiculée.

« **Il y a des magasins partout, tout est proche, ça m'a plu,** le métro est à côté. » Homme, 50 ans, marié, 2 enfants, en CDD renouvelable, femme mère au foyer, logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 1 an.

« C'est le meilleur logement que j'ai connu. **J'ai été à Vénissieux, ce n'était pas bien, c'était loin en transport, ici il y a le bus à côté.** » Femme, 30 ans, seule avec 1 enfant, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme (mandat de gestion) depuis 2 ans.

« Avant j'habitais en banlieue, je ne connaissais pas. On m'a posée en ville, c'est ça qui me plaisait. **Je n'avais jamais su que je voulais vivre en ville avant d'arriver ici en urgence, j'avais toujours été en banlieue. Tout est à proximité, je n'ai pas besoin de la voiture.** Les enfants ont plus d'autonomie, ils font tout en bus. Ils se débrouillent. » Femme, 46 ans, seule avec 4 enfants, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 2 ans.

Par ailleurs, dans l'offre de logements d'insertion dans le diffus la majorité des locataires sont très satisfaits de leur voisinage, au sein duquel ils créent des liens et bénéficient d'un réseau d'entraide.

« **Les voisins sont très gentils, j'ai une voisine elle vient chez moi.** C'est le même quartier pour l'école de ma fille. Les parents d'élèves, on se connaît bien, c'est normal. » Femme seule avec 1 enfant, 30 ans, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme dans le cadre de (mandat de gestion) depuis 2 ans.

« **Avec les voisins sinon ça se passe bien, il n'y a pas de soucis, c'est calme. On a juste des échanges respectueux entre nous.** Il y a des russes, une famille d'africains, un monsieur très gentil en bas qui m'aide pour monter le fauteuil de ma fille... » Homme, 44 ans, séparé, 2 enfants, en CDI (temps partiel), logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis quelques mois.

« **Le quartier est super, le voisinage ils sont bien. On se dit bonjour, bonsoir, je suis satisfait d'être avec eux, et eux je pense aussi d'être avec moi.** » *Homme, 50 ans, marié, 2 enfants, en CDD renouvelable, femme mère au foyer, logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 1 an.*

« **Le quartier il est bien. Y a des voitures brûlées parfois. Mais les voisins sont bien. La nuit c'est calme.** » *Homme, 39 ans, en couple avec 4 enfants, logé par Soliha Rhône et Grand Lyon (sous-location AVDL DALO avec bail glissant) depuis quelques mois.*

Ce facteur est déterminant dans l'appréciation par les ménages des conditions de logement. En effet, les principaux motifs d'insatisfaction spontanément évoqués concernent les difficultés rencontrées avec leur voisinage. Il s'agit généralement de ménages qui ont le sentiment d'être entourés de personnes en grandes difficultés (qu'elles soient financières, psychologiques...) alors qu'ils aspirent à vivre dans un environnement « banalisé » au moment où ils tentent de se reconstruire.

« **Je veux être avec des gens normaux qui travaillent, pas des drogués, pas des fous.** (...) *Je ne connais pas beaucoup les voisins, c'est un peu bizarre, ils ne sont pas français. (...) Il n'y a pas de familles, c'est des gens un peu seuls.* » *Homme, 41 ans, seul, en invalidité et en recherche d'emploi, logé par Habitat et Humanisme (mandat de gestion) depuis 2 ans.*

« **Mon logement idéal il serait (...)** dans un endroit où on est bien, dans un immeuble propre, avec des voisins respectueux, une ambiance vivante mais paisible. **Là dans l'immeuble ce n'est pas facile, souvent quand on parle à une personne on se demande si elle est normale ou pas. Ça fait deux ans que je suis là, je ne vois que c'est des personnes dans l'urgence.** (...) *Ce n'est pas ce que je veux. (...) Je pense qu'il y a des gens qui ont des problèmes psy. (...) C'est bizarre, je me méfie de tout le monde dans un immeuble comme ça, on ne s'amuse pas à tester les gens, on reste chez soi et on s'arrête à bonjour bonsoir.* » *Femme, 46 ans, seule avec 4 enfants, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 2 ans.*

Enfin, en résidence sociale, le cadre semi-collectif est vécu diversement selon les ménages, leurs parcours, leurs usages du logement ou encore leur composition familiale. Ainsi, s'il est synonyme de relations d'entraide et de convivialité pour certains, d'autres insistent davantage sur les conflits et tensions que le partage d'espaces communs peut engendrer.

« **Ici on se dit bonjour... J'ai fait deux opérations de suite. Et bien mon voisin m'a aidée. Il m'a acheté mes médicaments, il m'a fait mes courses...** » *Femme, 46 ans, seule, RSA, demande d'invalidité en cours, en résidence sociale Aralis depuis 1 an.*

« **On a des problèmes ici parfois. Ma femme a été agressée par un mec qui avait bu. Mais c'est comme ça. Aralis c'est un foyer. Moi je n'ai jamais fait de mal à personne. Globalement on est bien avec les voisins et les voisines.** » *Couple, 30 et 27 ans, 2 enfants, femme en intérim, homme en invalidité, vivent depuis 4 ans en résidence sociale Aralis.*

« **A Aralis, y a des hauts et des bas avec les autres résidents. J'ai un voisin, c'est un polonais, qui rentre tous les jours complètement soulé. Je l'aide à nettoyer son appartement. Mais là j'en ai marre. Je veux plus qu'il sonne chez moi (...)** *Moi je suis au rez-de-chaussée et je connais tous mes voisins. Mais y en qui viennent pour le shit. Je sais qui c'est mais je ne veux pas cafter...* » *Homme, 57 ans, seul, au RSA, vit en résidence sociale Aralis depuis 14 ans.*

### 3. Un accompagnement très apprécié par les ménages

A l'exception des résidents de la résidence Léon Blum d'Aralis, les ménages enquêtés semblent peu informés des modalités d'orientation vers le logement d'insertion et du mode de fonctionnement de cette offre. Pour les personnes logées par Habitat et Humanisme ou Soliha Rhône et Grand Lyon, ce « flou » peut être expliqué par la faible lisibilité de l'offre et la diversité des circuits d'orientation vers ces logements.

« Je ne connais pas « Habitat et Humanisme ». **C'est elle qui nous trouve le logement, le foyer nous pose le dossier, et la mairie aussi. Ils m'ont dit après qu'il y avait un logement.** » *Femme seule, 30 ans, seule avec 1 enfant, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme (mandat de gestion) depuis 2 ans, Rhône.*

« J'ai fait une demande à la préfecture, DALO à la maison du Rhône. **J'avais mon adresse (ndlr domiciliation) au CCAS du 7<sup>e</sup> donc j'ai eu plusieurs orientations, je pense que c'est la préfecture qui a donné mon dossier à Habitat et Humanisme, sinon moi je ne connaissais pas.** A ce moment j'étais accompagné par le CCAS. » *Femme, 35 ans, seule avec 1 enfant, en CDI, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis quelques mois.*

« Au départ je suis allé voir l'Abbé Pierre, et comme eux ils sont en relation avec Soliha, c'est Soliha qui a récupéré l'appartement. Après il y a tout un processus, moi je ne suis pas au courant... » *Homme, 62 ans, logé par Soliha Rhône et Grand Lyon (bail à réhabilitation).*

Au sein de la résidence sociale Aralis, la présence de l'équipe sur site (à raison de 2 jours par semaine) facilite son identification (y compris dans la répartition des rôles entre responsable de site et intervenante sociale) par les résidents qui n'hésitent pas à la solliciter pour tout type de démarche ou demande d'information.

« Dans les centres comme ça, c'est bien, on est en famille. Y a la directrice. Y a l'AS. Si y a un problème on est toujours accompagné. » *Femme, 46 ans, seule, RSA, demande d'invalidité en cours, en résidence sociale Aralis depuis 1 an.*

« Là-bas au CHRS tout est ouvert. On peut voir notre référent à n'importe quelle heure. Mais ici c'est différent. Il a fallu m'adapter. **Au début j'allais voir S. (l'assistante sociale d'Aralis) tous les jours.** Je croyais que c'était comme ma référente. C'est elle qui me suit pour le RSA. Maintenant je suis plus indépendant. J'étais un peu perturbé en arrivant ici. (...) Le CHRS c'est une bulle sécurisée. » *Homme, 43 ans, seul, séparé, 1 enfant, en recherche d'emploi, logé depuis 2 ans dans la résidence sociale Aralis.*

Les ménages accueillis dans l'offre en diffus semblent quant à eux moins bien informés et entretiennent des rapports moins étroits avec les équipes. Relativement peu comprise dans le détail, l'intervention des associations demeure néanmoins appréciée dans la mesure où elle facilite la gestion du logement et des charges et le rapport locatif.

« **Il y a une conseillère sociale qui vient parfois, je n'ai pas trop compris ce que c'était.** Elle peut aider mais elle n'est pas vraiment là pour ça, elle dit qu'il faut voir une assistante sociale, je ne sais pas quel est son rôle. Mais pour changer d'appartement, j'ai fait un papier avec elle il y a cinq ou six mois. » *Homme, 41 ans, seul, en invalidité et en recherche d'emploi, logé par Habitat et Humanisme (mandat de gestion) depuis 2 ans.*

« **Parfois Habitat et Humanisme ils me donnent des rendez-vous. Une fois ils sont venus pour vérifier comme cela se passait, que l'on était bien ici.** Ils m'appellent pour me proposer des logements, ils font bien leur travail, ils m'ont demandé si je suis bien ou pas. » *Homme, 50 ans, marié, 2 enfants, en CDD renouvelable, femme mère au foyer, logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 1 an.*

Cela est tout particulièrement vrai pour cet ancien propriétaire qui, en devenant locataire de Soliha Rhône et Grand Lyon<sup>27</sup>, s'est senti soulagé d'un certain nombre de responsabilités et soucis liés à son statut de copropriétaire.

« Là ça se passe bien avec Soliha. S'il y a un plafond qui tombe, je touche à rien, je suis locataire... je suis pénard ! Ça ne m'embête pas ! Au contraire, ça m'évite, s'il y a des fuites, de louer un chalumeau ! quoi qu'avec tout ce que j'ai fait... ça m'étonnerait bien qu'il y ait une fuite dans cet appartement (...) Tout se passe bien, j'ai un petit loyer à donner, je suis tranquille. S'il y a un souci c'est eux qui voient ça avec la régie... Moi je m'en occupe plus. » *Homme, 62 ans, logé par Soliha Rhône et Grand Lyon (bail à réhabilitation).*

<sup>27</sup> Dans le cadre d'un bail à réhabilitation

Quels que soient la fréquence de leurs sollicitations ou leur niveau de connaissance de l'équipe de la structure gestionnaire, les ménages enquêtés sont très satisfaits de l'accompagnement dont ils ont pu bénéficier depuis leur arrivée dans leur logement, pour l'aménager et le meubler, pour faire des démarches afin d'accéder à un logement social ou encore en cas de difficultés financières. Plusieurs enquêtés jugent cet accompagnement à l'aune de leur expérience antérieure, notamment dans le cadre du droit commun. Ces derniers insistent à la fois sur l'efficacité (les démarches aboutissent plus vite, notamment grâce à un meilleur suivi de leur situation et à un mode d'accompagnement plus « personnalisé » en fonction de leurs besoins et préférences), sur la disponibilité et sur la capacité d'écoute de leurs interlocuteurs au sein des trois structures enquêtées.

« Avec Habitat et Humanisme ça se passe très bien. **J'ai une assistante sociale que j'appelle dès que j'ai un problème, on est en relation souvent.** Elle m'aide dans l'accès au logement et dans la recherche de logement, on a fait la demande de logement social, la demande DALO... (...) ça répondait à toutes mes attentes, à chaque fois qu'il y avait un retard pour obtenir un logement on m'expliquait pourquoi, ce qui retardait le dossier. **Je n'ai jamais été dans l'ignorance, on peut les joindre très facilement.** Si mon assistante sociale a besoin des papiers elle m'envoie un email, je n'ai pas besoin de me déplacer. Parfois on reste une heure au téléphone, elle m'écoute vraiment. Elle ne me dit pas « prenez un rendez-vous » comme cela arrive souvent avec les administrations. J'appelle et on me passe directement le bon service, ou alors on me rappelle. (...) **Il y a un vrai suivi, une référente alors que parfois dans le social on nous renvoie un peu de l'un à l'autre** » *Femme, 46 ans, seule avec 4 enfants, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 2 ans.*

« Avec Habitat et Humanisme ça se passe bien, je connais certains. J'ai une référente qui s'appelle E. Ils m'orientent, c'est eux qui m'ont aidée à trouver le frigo, à le ramener. Ils m'ont aidée pour installer les rideaux, ils ont envoyé deux fois quelqu'un pour les mettre parce que le plafond est super haut. Ils m'ont orientée vers une association qui vendait des meubles, ils me les ont ramenés (...) Après les rideaux et les meubles je ne les ai plus trop sollicités. **A chaque fois que je les appelle si j'ai besoin de quelque chose ils seront là, ça c'est certain. Ils trouvent toujours une solution.** (...) je n'ai pas trop besoin d'aide mais je sais que **si je n'arrive pas à faire quelque chose je peux toujours appeler voir s'ils peuvent m'aider.** » *Femme, 35 ans, seule avec 1 enfant, en CDI, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis quelques mois.*

« J'étais suivie par une assistante sociale du département mais elle ne m'aidait en rien et surtout pas pour trouver un logement social. Alors **c'est moi qui ai demandé à être suivie par Mme C. à Aralis. Avec elle, le dossier a été monté en septembre 2015 et en avril j'avais déménagé.** » *Femme, 27 ans, seule avec un enfant de 3 ans, en CDI, logée en hlm après un passage en résidence sociale Aralis.*

« J'avais 2000, 3000€ de dettes mais l'assistante sociale ne faisait rien. Elle laissait traîner. **Plus jamais je n'irai voir une assistante. Elle n'a rien fait pour moi.** (...) **Moi je ne veux pas tellement demander de l'aide. Mais Mme A., merci, elle a fait le maximum pour moi. Au début elle venait 1 fois par mois puis tous les deux mois** » *Homme, 39 ans, en couple avec 4 enfants, logé par Soliha Rhône et Grand Lyon (sous-location AVDL DALO avec bail glissant) depuis quelques mois.*

Quelques ménages restent néanmoins peu en lien avec l'équipe, principalement car ils estiment ne pas avoir besoin d'aide dans leurs démarches, en particulier quand ils sont logés en mandat de gestion et ne sont pas à la recherche d'un logement pérenne.

« **J'attends juste d'Humanisme qu'il me laisse tranquille. Je suis à l'aise toute seule, je décide de ce que je mange.** Au foyer on mange ensemble, c'est eux qui décident on mange quoi. » *Femme, 30 ans, seule avec 1 enfant, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme (mandat de gestion) depuis 2 ans.*

#### 4. Une stabilité qui permet aux ménages de retrouver une vie de famille sereine, de se réinsérer et de faire des projets

L'arrivée dans le logement d'insertion représente un vrai soulagement pour des personnes qui ont connu des situations précaires et instables. Ces périodes sont particulièrement difficiles pour les ménages avec enfants et l'accès à un "chez-soi" leur permet de retrouver leur intimité ainsi qu'une forme de sécurité, propices à une vie de famille plus sereine.

« Le logement apporte presque tout, être bien situé, j'ai un toit, on est bien avec les enfants. **Quand on a un chez-soi on se sent en abri, protégé...** » *Homme, 50 ans, marié, 2 enfants, en CDD renouvelable, femme mère au foyer, logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 1 an.*

« **Quand je suis arrivée à Lyon j'ai été hébergée par-ci par-là via une collègue puis avec le bouche à oreille. (...) Ce n'était pas facile, surtout avec un enfant. (...) On a été hébergées à droite à gauche pendant 6 mois. Même si ça se passait bien avec eux c'est beaucoup mieux ici. Avec des gens on doit faire attention à tout, il faut tout contrôler ce n'est pas évident, il ne faut pas les blesser sinon on risque d'être mis à la porte du jour au lendemain. On n'était pas chez nous. (...) Être chez soi même dans un taudis c'est le plus important, ce n'est pas comparable. (...) ça a changé plein de choses. On est bien moralement, on n'est pas angoissées à être en train de chercher un logement, de sonner à toutes les portes. Il y a un stress en moins. Chez des gens on n'est jamais rassuré, il n'y a pas de bail entre nous, la personne fait ce qu'elle veut. (...) Quand j'ai eu le logement j'étais bien même si je n'avais rien. On a dormi par terre sur des cartons. Au moins on avait un chez soi, on pouvait aller de l'avant. Puis on a acheté progressivement les choses.** » *Femme, 35 ans, seule avec 1 enfant, en CDI, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis quelques mois.*

Par ailleurs, le logement d'insertion apporte une sécurité et une stabilité autorisant les ménages à se consacrer à de nouveaux projets et démarches : retrouver un emploi, reprendre une formation, surveiller sa santé, mettre à jour ses documents administratifs...

« **Cet appartement ça m'a aidé pour ma santé quand même, j'ai un bon regard sur Habitat et Humanisme.** » *Homme, 41 ans, seul, en invalidité et en recherche d'emploi, logé par Habitat et Humanisme (mandat de gestion) depuis 2 ans.*

« **J'essaie de me réinsérer aujourd'hui. Je prends soin de ma santé d'abord. Je vais chez le dentiste. J'ai acheté des lunettes. J'ai la CMU.** » *Homme, 43 ans, seul, séparé, 1 enfant, en recherche d'emploi, logé depuis 2 ans dans la résidence sociale Aralis.*

« **Ici, c'est mon premier logement stable. Ça m'a confronté. J'ai cherché à me retrouver moi-même. Avant je ne savais pas où aller, je faisais une dépression. Maintenant ça va mieux...** (...) Ici, je sors me promener, faire mes courses, m'occuper de mes papiers (...) Je fais tout moi-même. Personne ne le fait à ma place » *Femme, 46 ans, seule, RSA, demande d'invalidité en cours, en résidence sociale Aralis depuis 1 an.*

« **Je voudrais travailler ici à l'école maternelle comme assistante maternelle. J'ai fait la formation (...). J'ai pu faire des stages. J'ai passé le concours mais j'ai eu un problème comme je n'ai pas la nationalité, je pourrai après, il faut attendre encore une année. Je prends des cours de français. Là j'ai eu le niveau A2, et il faut le niveau B1 pour la nationalité, donc la prochaine fois.** » *Femme, 30 ans, seule avec 1 enfant, recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme dans le cadre de (mandat de gestion) depuis 2 ans.*

Enfin les ménages enquêtés ont pu retrouver dans leur logement une certaine autonomie (qui reste néanmoins soumise aux règles imposées en résidence sociale) et réapprendre à gérer leurs démarches en étant responsabilisés, après un passage en foyer ou encore une séparation.

« J'ai toujours tout fait toute seule (ndlr depuis qu'elle est dans ce logement), c'est bien pour moi, je sors, je parle avec les autres, je pratique le français. **À Vénissieux on parlait juste arabe. Avec mon mari ou avec les voisines dans le quartier. Quand on sortait, c'est juste mon mari qui parlait français pour les courses, moi juste je regarde quand il faisait. (...) Je suis à l'aise maintenant, avant non. (...) Avant c'était difficile de faire toute seule, maintenant c'est normal. Je change beaucoup depuis que j'ai quitté mon mari.** » *Femme, 30 ans, seule avec 1 enfant, recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme dans le cadre de (mandat de gestion) depuis 2 ans.*

« J'ai le sentiment d'être stigmatisé facilement. K., le gardien, il dit tout de suite que c'est de ma faute quand il y a un truc. Que j'ai bu et tout... Je ne me sens pas vraiment bien chez moi. J'ai les clés, oui, mais j'ai l'impression qu'à n'importe quel moment ils peuvent me les reprendre. Ils sont dans leur droit mais ils pourraient être un peu plus flexibles (...) Mais **grâce à eux je suis moins étouffé. Il faut se protéger. Je peux faire ma bouffe. Il y a plus d'autonomie.** » *Homme, 43 ans, seul, séparé, 1 enfant, en recherche d'emploi, logé depuis 2 ans dans la résidence sociale Aralis.*

La majorité des ménages logés en sous-location ont bien intégré la vocation temporaire de leur logement et étaient, au moment de l'enquête, à la recherche d'un logement pérenne « à leur nom ». Ces ménages souhaitent ainsi accéder à un logement qui correspond mieux à leurs attentes et besoins mais aussi dans lequel ils pourront enfin se projeter et s'investir de manière durable, imaginer des aménagements à leur goût...

« On est venu avec une dame visiter l'appartement, j'ai dit : « pour moi seul ça va, pas avec mes deux filles. » **J'ai accepté pour ne pas me retrouver dans un foyer. Sinon c'est la redescente, ce n'est pas agréable. (...) Ici c'est tout petit, ce n'est pas possible d'amener mes deux filles. Je ne cherche pas quelque chose de luxueux, juste quelque chose de normal pour accueillir mes filles, avoir une chambre à part** » *Homme, 44 ans, séparé, 2 enfants, en CDI (temps partiel), logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis quelques mois.*

« Je voudrais partir d'ici l'été prochain, ailleurs dans Lyon. Il faut que je libère l'appartement rapidement pour aider une autre famille. Ils ne m'ont pas mis la pression, ils m'ont dit « tant que ça va vous pouvez rester mais si ça devient plus long il faut faire une location avec le propriétaire et pas une sous-location ». Mais **moi je préfère être dans un HLM, que ce soit cadré, pas comme avec un propriétaire, je préfère un truc public. (...) Mon projet c'est de déménager c'est tout, c'est ma priorité. Parce que je ne peux pas investir dans ce logement, acheter des choses, personnaliser...** » *Femme, 46 ans, seule avec 4 enfants, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 2 ans.*

« C'est eux qui m'ont dit que je suis là, mais que c'est provisoire, c'est pour ça que je cherche. Et 56 m2 pour tous les quatre, c'est un peu petit (...). **J'aimerais bien avoir un HLM avec un bail à mon nom, comme maintenant je travaille. C'est avant où j'étais au chômage que j'ai eu le contrat de « sous-location** » *Homme, 50 ans, marié, 2 enfants, en CDD renouvelable, femme mère au foyer, logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 1 an.*

Ces ménages doivent néanmoins faire face à des obstacles dans leur projet résidentiel, et notamment à une contrainte financière. En effet, ils sont soumis à d'importantes restrictions budgétaires (et ce notamment à l'arrivée dans le logement qu'ils doivent meubler) sur les loisirs, sorties et vacances ou encore les vêtements.

« Tout ce qui est lié à l'appartement (téléphone, électricité, chauffage, loyer...) ça me prend environ 400€ par mois. Si je n'étais pas à découvert il me resterait tout pour le reste mais là une fois que j'ai payé tout pour le logement, les charges et mes dettes il me reste environ 600€. **Je ne peux pas faire plaisir à mes enfants, les sorties, les loisirs ce n'est pas possible. Le restau on n'y va jamais. On essaie de faire des vacances avec les bons CAF mais c'est compliqué, il faut les gérer toute l'année, chaque mois dépend de celui d'après pour qu'on puisse à la fin partir en vacances.** » *Femme, 46 ans, seule avec 4 enfants, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 2 ans.*

« Dans le budget il y a surtout la nourriture (...). Et réaménager tout, acheter des meubles etc. ça me fait des dépenses donc on essaie de se serrer la ceinture pour pouvoir aménager au moins un peu. **On essaie toujours de faire attention aux dépenses, on a beaucoup de choses à faire, à racheter, on repart de zéro donc on se prive de shopping, de sorties...** Mais bon c'est pour une bonne raison. » *Femme, 35 ans, seule avec 1 enfant, en CDI, logée par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis quelques mois.*

Ces contraintes budgétaires concernent également les ménages logés à la résidence sociale Léon Blum. Ces derniers ont par ailleurs exprimé des inquiétudes particulières à l'idée de déménager vers un logement autonome, dans lequel ils ne bénéficieront plus d'une redevance « tout compris » et devront faire face à des dépenses supplémentaires (paiement du mobilier et de toutes les charges afférentes à un logement) et gérer plus attentivement leur budget en prévision de ces frais.

« J'aimerais bien avoir un logement à moi mais je n'ai pas les moyens. **Un logement, on doit payer les charges. C'est plus cher.** Et quand on ne travaille pas, on ne peut pas. Mais tout le monde veut un chez soi. » *Femme, 46 ans, seule, RSA, demande d'invalidité en cours, en résidence sociale Aralis depuis 1 an.*

« Moi je voudrais un appartement de 40 m2 pour revivre à proximité de chez mon fils et de chez mes parents. **Mais j'appréhende oui car y aura l'EDF à payer, l'assurance, etc. et avec un RSA ce n'est pas facile.** » *Homme, 43 ans, seul, séparé, 1 enfant, en recherche d'emploi, logé depuis 2 ans dans la résidence sociale Aralis.*

D'autre part, des freins psychologiques subsistent chez ces ménages, qui ont pris pour habitude d'être entourés d'une équipe d'accompagnement présente au quotidien sur leur lieu de vie mais également d'autres résidents avec qui ils partagent certains temps et espaces. Le logement dans le diffus est ainsi associé à un isolement redouté, en particulier chez les personnes seules.

« Du coup, **dans les centres comme ça, c'est bien, on est en famille.** Il y a la directrice. Il y a l'assistante sociale. **S'il a un problème on est toujours accompagné.** Si on est seule dans son logement, y a des choses qu'on ne peut pas résoudre seul... **Un appartement c'est pour deux ou trois personnes. Ce n'est pas fait pour y vivre seul.** (...) Quand on est seul, il faut toujours avoir un voisin ou deux (...) Les hommes ici ils m'aident. Ils ne me dérangent pas. *Femme, 46 ans, seule, RSA, demande d'invalidité en cours, en résidence sociale Aralis depuis 1 an.*

« **A Aralis, vous êtes entouré. Quand on a un souci, vous pouvez vous tourner vers quelqu'un. Ici c'est le grand pas.** On appréhende au début mais ça s'estompe après. » *Femme, 27 ans, seule avec un enfant de 3 ans, en CDI, logée en hlm après un passage en résidence sociale Aralis.*

« Après, je n'ai plus voulu bouger. J'ai posé mes bagages. Ça y est (...) Ici je suis bien, je suis tranquille. Je donne même des coups de main au gardien (...) Mais aujourd'hui, **si on me propose un F2 ou un F3, je suis prêt à partir, avec mon épouse.** Rue du 4 août par exemple, j'ai vu qu'ils faisaient **des meublés tout neufs avec charges comprises.** » *Homme, 57 ans, seul, au RSA, vit en résidence sociale Aralis depuis 14 ans.*

Que ce soit dans l'offre de logements dans le diffus en mandat de gestion ou en résidence sociale, les ménages qui souhaitent déménager se révèlent relativement exigeants concernant leur futur logement. La stabilité et la sécurité offertes par le logement d'insertion leur permettent en effet de prendre le temps de trouver le « logement idéal ». A cet égard, la localisation est un facteur particulièrement important et plusieurs enquêtés ont décliné des offres de logement dans des quartiers excentrés ou dans lesquels ils ne se sentaient pas en sécurité.

« Je ne voulais pas faire de dossier DALO car après ils te jettent n'importe où. Et moi je n'étais pas pressée. Je travaillais. J'avais une nounou à côté. Je voulais avoir le choix. » **Femme, 27 ans, seule avec un enfant de 3 ans, en CDI, logée en hlm après un passage en résidence sociale Aralis, Rhône.**

« On a eu deux visites déjà pour changer d'appartement, mais ce n'était pas bien situé. Je veux habiter dans des endroits où il n'y a pas de délinquants pour les enfants. » **Homme, 50 ans, marié, 2 enfants, en CDD renouvelable, femme mère au foyer, logé par Habitat et Humanisme (sous-location) depuis 1 an.**

« Aralis, c'était provisoire normalement. On pensait qu'on ne resterait pas. Deux fois depuis qu'on est là, on nous a proposé un logement social. Le premier à Décines mais l'étage ne nous convenait pas et puis il était pas en très bon état. **Le deuxième à Vaulx-en-Velin mais le quartier c'était une catastrophe. Il faut avoir des armes pour habiter là-bas. Alors on a refusé les deux fois.** Nous, ce qu'on veut c'est être à côté de mes parents à Décines pour qu'ils nous aident pour la garde d'enfants. On a pris rendez-vous à la mairie pour voir ce qu'ils pouvaient nous proposer. (...) En fait, on a projet dans notre tête pour acheter un nouvel appartement. Parce que moi, **je ne rentre pas dans un appartement pour en changer après.** Je veux acheter, faire des travaux et y rester. Je préfère payer un peu plus mais avoir mon propre appartement. On me dit « d'abord vous prenez cet appartement et après vous changez ». Mais moi, je sais que ça peut prendre du temps et je veux pouvoir m'installer. » **Couple, 30 et 27 ans, 2 enfants, femme en intérim, homme en invalidité, vivent depuis 4 ans dans la résidence sociale Aralis.**

« Les gratte-ciels là-bas, je n'aimerais pas y habiter. Les logements ils sont tout petits. C'est des studios où t'as la chambre dans le salon, voire même la cuisine ! Tu peux plus bouger. Quand tu fais à bouffer, ça sent dans ton plumard. Moi je dis : elle est où l'intimité là-dedans ? C'est des ingénieurs qui ont fait bac +5, ils te coupent la pièce en deux. Moi je dis ça sert à quoi d'avoir été à l'école jusqu'à 25 ans ! (...) Si je pouvais avoir ma petite maison avec mon petit terrain, et mon jardin tranquille... Ça serait le bonheur. Je suis né au milieu des vaches moi ! », **Homme, 62 ans, en bail à réhabilitation, Soliha Rhône et Grand Lyon.**

Enfin, les ménages logés en mandat de gestion ou en sous-location avec bail glissant se projettent quant à eux plus facilement dans leur logement et n'hésitent pas à y réaliser des travaux d'aménagement, à entamer des démarches dans le quartier...

« Maintenant je n'ai plus de dettes. Mais j'ai encore les meubles à acheter pour mes enfants. Et j'attends pour **signer le bail avec Alliade.** Ils sont venus 2 ou 3 fois avec Soliha. Pour voir si je payais bien le loyer. (...) Je connais quelques amis dans le quartier. Et j'ai demandé à la mairie pour l'inscription à l'école des enfants. » **Homme, 39 ans, en couple avec 4 enfants, logé par Soliha Rhône et Grand Lyon (sous-location AVDL DALO avec bail glissant) depuis quelques mois.**

« Mon logement idéal ? Je ne comprends pas... **C'est celui-là le logement idéal, je ne veux rien de plus.** (...) Le logement je n'ai pas fini de l'équiper, c'est cher les meubles, je suis partie de zéro. **J'ai posé le papier dans la chambre de ma fille, c'est la première fois que j'aménage un logement, avant c'était mon mari qui le faisait** » **Femme seule, 30 ans, seule avec 1 enfant, en recherche d'emploi, logée par Habitat et Humanisme dans le cadre de (mandat de gestion) depuis 2 ans.**

## Remerciements

Nous tenons à remercier pour leur participation, les personnes (professionnels des réseaux, partenaires, bénévoles et locataires) interrogées dans le cadre de ce travail.

### Pour les Acteurs du logement d'insertion

- **Matthieu de Chalus**, directeur d'Habitat et Humanisme Rhône, **Tamara Chaboud**, chef du service social -Pôle logement individuel, **Karim Medjahed**, Chef du service gestion locative – Pôle logement individuel, et les locataires ayant accepté d'être interviewés.
- **Jean-Jacques Argenson**, président Soliha Rhône et Grand Lyon, **Delphine Agier**, directrice Soliha Rhône et Grand Lyon, **Laure-Anne Duvivier**, monteur d'opération MOI, **Marie-Claire Scotti**, chef du pôle social, **Aude Richard**, chargée de gestion locative, **Aline Miquey**, intervenante au pôle social et les locataires ayant accepté d'être interviewés.
- **Dominique Joly**, responsable de la résidence Léon Blum (Aralis), **Sandrine Cloarec**, intervenante sociale et les résidents ayant accepté d'être interviewés.

### Pour les partenaires

- **Xavier Robert**, chef de service Accueil et maintien dans le logement au sein de la Métropole de Lyon
- **Michel Pillot**, directeur de la Maison de la veille sociale
- **Olivier Martinon**, président du Collectif Logement Rhône.

Etude réalisée par Juliette Baronnet, Alice Best et Clémence Petit du cabinet FORs.