

**L'accès au logement des jeunes de moins de 30 ans :**  
Observation de parcours de jeunes à travers l'action des CLLAJ de Rhône Alpes et repérages  
des pratiques discriminatoires

**Introduction**

**Page 2**

---

**Partie 1**

**Page 4**

- L'Union Régionale des CLLAJ Rhône Alpes
- Les conditions d'accès au logement des jeunes
- La lutte contre les discriminations dans le champ du logement
- Le principe de la recherche action

**Partie 2**

**Page 11**

---

- La méthodologie de conduite de la recherche action
- Les résultats quantitatifs de l'étude

**Partie 3**

**Page 25**

---

- Les enseignements de l'analyse qualitative
- Illustrations de situation de jeunes
- Les jeunes et l'utilisation du CLLAJ
- Le comportement des bailleurs
- Le repérage des pratiques discriminatoires

**Conclusion**

**Page 36**

---

- Le rôle des CLLAJ et les pratiques professionnelles en question
- Les perspectives

Sur le plan de la lutte contre les discriminations, l'analyse du fonctionnement du marché du logement en est à ses prémices, par rapport au marché de l'emploi.

En effet, de nombreux travaux traitent de l'observation et de l'analyse des pratiques discriminatoires sur le marché du travail et cela depuis plusieurs années alors même que le champ du logement n'a pas été aussi investigué.

Or, dans un contexte de raréfaction de l'offre de logement (notamment de logements locatifs), le système de sélection s'est renforcé. C'est pourquoi, il faut poser, aujourd'hui, la question de l'égalité de traitement des demandeurs de logement et accorder une attention particulière aux caractéristiques personnelles qui selon la loi ne devraient pas fonder le refus d'un logement<sup>1</sup>

Cette question se pose aussi bien dans le parc locatif privé que dans le parc locatif public car les conditions de sélection s'y sont renforcées au même rythme.

Pour les jeunes de moins de 30 ans, dont l'accès au logement (souvent au premier logement locatif) représente le détachement par rapport à la cellule parentale, ce durcissement des conditions de sélection ne fait que « complexifier » leur prise d'indépendance : Depuis longtemps ce sont l'identité, la situation par rapport à l'emploi et le niveau de ressources qui déterminent, et qui garantissent pour un demandeur la faisabilité de son projet d'accès au logement. A ces normes, d'autres éléments viennent aujourd'hui s'ajouter à un dossier de candidature : garantie morale, « pedigree » locatif...

Pour les jeunes, candidats à la location, ce sont désormais davantage les données indirectes (présence d'un garant, parcours personnel et parcours professionnel) qui autorisent l'accès à un logement plutôt que les données directes (niveaux de ressources, aptitudes à gérer son logement).

La notion d'égalité de traitement se pose de manière cruciale : Comment assurer à un jeune « novice » en matière de location et ne pouvant présenter de garant que son dossier sera traité de manière comparable à celui d'un ménage déjà locataire, à jour de ses loyers ?

Les CLLAJ, via leur mission d'accompagnement des jeunes dans leur recherche de logement sont témoins d'un certain nombre de points de blocage et de phénomènes freinant l'accès au parc locatif.

Dans le même temps ; leur rôle d'intermédiaires confèrent aux CLLAJ une position de facilitateur pouvant être déterminante dans l'accès des jeunes à une solution logement.

---

<sup>1</sup> Loi n° 2002-73 de modernisation sociale du 17 janvier 2002, art. 158 : « Aucune personne ne peut se voir refuser la location d'un logement en raison de son origine, son patronyme, son apparence physique, son sexe, sa situation de famille, son état de santé, son handicap, ses moeurs, son orientation sexuelle, ses opinions politiques, ses activités syndicales ou son appartenance ou sa non-appartenance vraie ou supposée à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée.

« En cas de litige relatif à l'application de l'alinéa précédent, la personne s'étant vu refuser la location d'un logement présente des éléments de fait laissant supposer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte. Au vu de ces éléments, il incombe à la partie défenderesse de prouver que sa décision est justifiée. Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d'instruction qu'il estime utiles. »

Pour les équipes des CLLAJ, gravitant entre offreurs (bailleurs sociaux, propriétaires privés, agences immobilières) et demandeurs, les enjeux portent sur :

- le repérage de situations où peuvent se jouer des situations de discrimination (là où il y a rupture pour un motif prohibé dans l'égalité de traitement)
- l'outillage technique afin de cerner au mieux ce phénomène : bien repérer les acteurs, le système de relations...
- l'amélioration des pratiques professionnelles afin d'optimiser l'égalité de traitement envers les jeunes demandeurs : connaître le droit, la jurisprudence, les instances...
- la réflexion autour des précautions à prendre en tant que professionnels afin d'éviter d'être complices ou coproducteurs : se connaître (travail sur les stéréotypes, sur les préjugés), faire s'exprimer les gens...

A travers la recherche action que l'Union Régionale des CLLAJ Rhône Alpes a conduite entre juillet 2006 et décembre 2007, nous pouvons apporter un éclairage ciblé sur les conditions d'accès au logement des jeunes de moins de 30 ans, les obstacles qu'ils rencontrent, les différences de traitement qu'ils peuvent subir ou encore l'impact de l'accompagnement CLLAJ dont ils bénéficient.

**Partie 1 : l'Union Régionale des CLLAJ RA**

L'Union régionale Cllaj Rhône Alpes regroupe 7 Cllaj et 3 Slj (Service Logement Jeunes) qui oeuvrent en direction des jeunes adultes sur la problématique d'accès au logement. Les départements de l'Ain, de la Drôme, de l'Isère, du Rhône et de la Haute Savoie comptent des structures Cllaj ou Slj. Pour l'année 2007, plus de 5 000 jeunes se sont adressés aux structures de la Région, dans le cadre d'une recherche de logement.

Bien que ces structures soient organisées de manière spécifique en fonction des besoins de leur territoire, toutes mènent les mêmes missions générales :

- Accueil, Information, Orientation, Conseil auprès des jeunes dans le champ du logement (diagnostic habitat et formulation d'un projet Logement)
- Développement d'actions et d'outils en fonction des besoins et des manques du territoire : soutien aux montages de dossiers (demande de logement, aides financières...) gestion de solutions de logement transitoires,
- Animation du partenariat local sur la problématique d'accès au logement des jeunes (observatoire, présentation d'analyses, groupe de travail avec les collectivités locales, les bailleurs...)

C'est la conduite de la mission d'Accueil, d'Information, d'Orientation et de Conseil auprès des jeunes sur le logement qui fait l'originalité des Cllaj. Cette mission permet de répondre à la diversité du public que reçoivent les CLLAJ :

- des jeunes qui souhaitent prendre leur autonomie, au moment où leur vie professionnelle démarre (premier emploi, ...)
- des jeunes qui ont besoin de solutions pour accompagner une structuration de parcours professionnel : stage, formation...
- des jeunes dont la situation personnelle change (mise en couple, naissance d'un enfant, séparation...)
- des jeunes qui veulent se renseigner avant de prendre une décision
- des jeunes qui ont cherché par eux même mais qui ne trouvent pas de logement adapté à leur situation
- des jeunes qui sont en conflit familial
- des jeunes qui sont en situation d'hébergement chez des tiers, des jeunes qui sont mal logés
- des jeunes qui rencontrent des difficultés (niveau d'exigence des bailleurs, besoin urgent...)
- des jeunes dont la situation personnelle et professionnelle nécessite une solution transitoire...

Quelle que soit leur situation, ces jeunes ont besoin de recevoir des informations, des conseils et du soutien sur :

- les sources d'offres locatives (parc privé, parc public, résidences...)
- les conditions d'accès aux sources d'offres (les niveaux de loyers, les procédures d'instruction des demandes, les modalités d'attribution...)
- Les modalités juridiques du contrat de location
- Les droits et devoirs des locataires
- Les droits et devoirs des propriétaires
- La gestion budgétaire d'un logement

Pour répondre aux attentes des jeunes, les Cllaj ont développé des modes opératoires d'accueil et de suivi :

- entretien individualisé
- permanence avec ou sans RDV
- espaces collectifs d'information, de recherche...

Pour chaque jeune reçu, un diagnostic habitat est réalisé puis un projet logement est déterminé en fonction de ce diagnostic.

Pour pouvoir accompagner les jeunes dans la concrétisation de leur projet logement, les CLLAJ développent sur leur territoire des services techniques, en fonction de ce qui existe (ou de ce qui fait défaut) : très souvent, c'est dans la mise en œuvre de ces services techniques que les CLLAJ se distinguent entre eux ; la palette des services proposés est donc très large :

#### **Organisation d'une plateforme centralisant une offre et une demande :**

- Connaître l'offre locative : les propriétaires privés, les agences immobilières, les offices HLM
- Mettre en relation et faire de la médiation entre bailleurs et locataires potentiels : bourse au logement, aide au montage des dossiers HLM, suivi des dossiers,...
- Promouvoir les dispositifs nationaux existant en matière de gestion locative : avance locapass, tiers payant CAF/MSA, GRL...

#### **Gestion de solutions locatives adaptées, au territoire**

- Gestion de logements temporaires : en utilisant l'ALT (Allocation de Logement Temporaire) sur des logements loués dans le diffus (parc public/parc privé) : mise à disposition de 6 mois renouvelable 1 fois
- Gestion de logements en sous-location, en bail glissant : gestion de logements en diffus, sous loués pour une durée précise et mis à disposition pour répondre à un besoin précis et accompagner un projet déterminé ; la sous-location permanente confère aux Cllaj un parc de logements dédiés ; le bail glissant constitue une alternative à la frilosité de bailleurs.
- Dispositifs d'accompagnement : bail accompagné, ASLL (Accompagnement Social Lié au Logement) : mesure adossée à un contrat de location de droit commun destinée à « garantir » la bonne prise en main du logement par ses locataires.
- Intervention auprès de public spécifique : gestion de co-location pour des jeunes en formation, gestion de logements pour des familles monoparentales, logement intergénérationnel.

#### **Gestion d'une palette de services pratiques**

- Aide au déménagement, à l'installation : mise à disposition de matériel, mise à disposition de « main d'œuvre »...
- Aide dans la gestion quotidienne : appui administratif (dossier CAF, ...), grille budgétaire, conseils sur l'entretien des logements ...

C'est à travers leur offre de services que les CLLAJ entretiennent de fréquentes relations avec les bailleurs (agences immobilières, propriétaires privés, offices publics, ESH...)

Ainsi, toute à la fois en prise avec les réalités de jeunes et les pratiques des bailleurs, l'Union Régionale des Cllaj RA a proposé à l'ACSE de mener une « recherche-action » sur le repérage des faits discriminatoires dans l'accès au logement des moins de 30 ans.

**Partie 1 : Les conditions d'accès au logement des jeunes**

Pour les jeunes adultes, les possibilités de « projet logement » sont multiples et variés :

- Il y a des jeunes qui ne peuvent pas accéder à une forme de logement « classique » car leur situation personnelle ou professionnelle n'est pas adaptée aux exigences des bailleurs comme par exemple les « salariés en CDD de courte durée »
- Il y a des jeunes qui ne peuvent accéder dans l'immédiat à une forme de logement « classique » mais qui ont le profil pour un logement transitoire (ALT, sous-location, hébergement) : les jeunes qui démarrent un projet professionnel, avec de faibles ressources et qui n'ont aucune expérience locative ; les jeunes qui ne présentent pas de garanties suffisantes pour un bailleur mais qui, légitimement, peuvent avoir une première expérience locative (contrat de travail très court...).
- Il y a des jeunes (la majorité) qui peuvent accéder à une forme de logement classique, accès direct à un logement de droit commun.

Depuis qu'ils existent les CLLAJ développent des services et des outils en vue de favoriser l'accès au logement des jeunes, d'optimiser leur début de parcours résidentiel et leur apprentissage locatif par la gestion de logements en sous location, la pratique des baux glissants, les mesures d'accompagnement social. Ce foisonnement d'outils contribue à décliner les modalités d'accès au logement pour le public jeune : de la formule la plus « accompagnée » à celle la plus apparentée au fonctionnement du droit commun.

L'usage de ces solutions permet au public jeune d'être logé, de devenir habitant et d'acquérir des compétences en matière de gestion locative. Toutefois, si ces solutions existent c'est aussi pour pallier les difficultés rencontrées par les jeunes adultes dans leurs démarches de recherche de logement.

Ainsi, ces solutions n'empêchent pas le public jeune d'être « confronté » à un moment donné à la réalité du marché locatif classique.

Or le marché locatif est désormais un marché exigeant et contraignant. Il s'agit là d'une mutation récente où le déséquilibre entre offre et demande au détriment de la seconde a intensifié la sélection des candidats qui pèse d'autant plus sur les jeunes dont les trajectoires personnelles et professionnelles sont en construction.

Le champ du logement est considéré comme un champ spécifique. Plusieurs raisons y concourent : tout d'abord le logement est un bien qui se fait rare et cette rareté impose aux protagonistes (bailleurs, demandeurs) des choix contraints. Cependant le logement est encadré depuis de longues années par des politiques publiques de financement du logement social et d'aides à la construction, la rénovation, l'accession sociale à la propriété, la location sous condition de ressources... auxquelles contribuent de multiples acteurs (État, collectivités locales, entreprises, associations). Le logement n'est pas un bien ordinaire, il fait partie des droits fondamentaux de la personne humaine et depuis la loi DALO devient un droit opposable (sous certaines conditions).

La tension progressive sur ce marché et la diminution du nombre de logements à loyer accessible ont conduit à l'émergence d'une crise qui ne porte pas sur l'absence d'offre mais sur l'inadéquation entre l'offre et la demande.

Dans ce contexte où les offreurs sont en position de force, comment reconnaître les manifestations de discrimination ? Comment dissocier ce qui relève du simple choix de ce qui relève de l'inégalité de traitement et enfin de ce qui relève de la discrimination ?

Face à cette situation les CLLAJ se sont progressivement interrogés sur l'intérêt à mieux cerner ce champ nouveau du droit et son impact sur les pratiques en cours et les procédures mises en place.

La proposition de conduire une recherche action dans ce champ et d'observer des parcours de jeunes en recherche de logement pour pouvoir identifier les éventuelles pratiques discriminatoires repose sur une volonté affichée de propulser le réseau des CLLAJ, dans le champ de la lutte contre la discrimination tout en s'outillant et se professionnalisant dans ce domaine.

**Partie 1 : La lutte contre les discriminations dans le champ du logement**

La France a dû comme les autres pays de la communauté européenne décliner dans son droit national les directives européennes relatives à la lutte contre les discriminations (l'article 13 du traité d'Amsterdam de 1997 et l'article 21 de la charte européenne des droits fondamentaux de 2000 et les directives 2000-43 et 2000-78) Depuis la loi du 16 novembre 2001 qui en est la première transposition, d'autres ont suivi dont la dernière en date, la loi du 27 mai 2008 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans le domaine de la lutte contre les discriminations. Elle liste aujourd'hui 19 critères légaux, (sans que cette liste soit close) :

- L'origine
- L'âge
- le sexe
- la situation familiale
- les mœurs
- l'orientation sexuelle
- l'état de santé
- l'handicap
- l'état de grossesse
- le patronyme
- les opinions politiques
- les activités syndicales
- Les activités mutualistes
- les convictions religieuses
- les caractéristiques génétiques
- l'apparence vraie ou supposée à une ethnie
- l'apparence vraie ou supposée à une race
- l'apparence vraie ou supposée à une nation
- l'apparence physique

La législation fait la distinction entre ce qui relève de la discrimination directe et ce qui relève de la discrimination indirecte :

**La discrimination directe** : vise la situation dans laquelle une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne l'aura été sur le fondement d'un des motifs prohibés par la loi

**La discrimination indirecte** : est constituée lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique, bien que neutre en apparence, est susceptible d'entraîner, pour l'un des motifs prohibés, un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un but légitime et que les moyens pour réaliser ce but ne soient nécessaires et appropriés.

Le législateur a rendu possible deux voies de recours distinctes :

- Par la voie civile : C'est la partie défenderesse qui doit prouver que la mesure en cause est justifiée par des éléments objectifs étrangers à toute discrimination.
- Par la voie pénale : C'est la victime qui doit apporter la preuve des faits discriminatoires qu'elle dénonce et l'intention de discriminer en raison de la présomption d'innocence.

**La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002** étend au logement les principes encadrant la lutte contre les discriminations dans l'emploi :

- Avec l'introduction des critères prohibés.

« Toute personne ne peut se voir refuser la location d'un logement en raison de son origine, son patronyme... »

- Avec l'interdiction du refus de cautionnement par une personne n'ayant pas la nationalité française, qu'elle réside en France ou à l'étranger. Cette disposition vise à résoudre les difficultés auxquelles se heurtent les étudiants étrangers, mais les problèmes existant lors de la mise en œuvre des voies de recours, si la caution a sa résidence à l'étranger, subsistent.
- Avec l'interdiction de demande de certaines pièces justificatives (art. 162) : le bailleur ne peut demander au candidat à la location avant la signature du contrat les quatre documents suivants : des photographies d'identité, la carte d'assuré social, la copie de relevé de compte bancaire ou postal et de l'attestation de bonne tenue de compte. Ces documents risquant de pénaliser un candidat solvable qui aurait connu des difficultés passagères. Ces interdictions ne concernent que la période préalable à l'établissement du contrat de bail.
- Avec la reconnaissance de la discrimination directe ou indirecte et l'aménagement de la charge de la preuve au civil : « si le refus d'une location laisse supposer l'existence d'une discrimination directe ou indirecte ; il incombe à la partie défenderesse de prouver que sa décision n'est pas fondée sur un motif discriminatoire.
- Un mandat d'agir en justice peut être donné à une association pour un litige collectif par plusieurs locataires mais aussi par un locataire seul. 'Art. 24-1 de la loi du 6 juillet 1989

**C'est avec la création de la HALDE en 2004** (Haute Autorité de Lutte contre les discriminations et pour l'Egalité) que la France, sous injonction de l'Europe, crée une autorité indépendante de lutte contre les discriminations.

- ▶ La Halde peut être saisie ; la Halde peut s'auto saisir.
- ▶ La Halde peut recourir à une médiation
- ▶ La Halde peut saisir le procureur de la République.

Depuis sa création, la Halde a reçu 300 réclamations dans le domaine du logement privé, soit 2,5% des dossiers enregistrés. Les réclamations relatives au logement social représentent, quand à elles, 2,8% des demandes.

**Les réclamations dans le domaine du logement restent très minoritaires (6%), par rapport à celle déposées dans l'emploi (50%).**

<b>Partie 1 : Le principe de la recherche action</b>
--

Le « mouvement » de la recherche action (dont l'émergence remonte au milieu du 20<sup>ème</sup> siècle) se fonde sur les attentes suivantes :

- Agir en vue d'un changement social
- Favoriser le changement chez les praticiens en considérant que ce qu'ils font est source de connaissances
- Analyser des effets et apporter des transformations à ce qui apparaît être utile de changer après analyse partagée et validée

S'appuyer sur une recherche action et poser son cadre d'intervention permet de donner un contexte légitime à certaines collectes de données, un délai et des éléments déontologiques.

Le cadre de la recherche action semble être le cadre légitime d'interrogation des pratiques professionnelles « Faire puis observer pour améliorer ». La recherche action pose la question suivante : Comment faire pour comprendre ce que les pratiques produisent ?

L'Urcclaj et les adhérents étaient volontaires pour faire ce diagnostic, se mettre dans une position d'observateurs des parcours résidentiels des jeunes et, simultanément des effets de leurs propres pratiques professionnelles dans un cadre méthodologique défini et borné dans le temps.

Avant d'être amorcée, la recherche action a nécessité un travail de mise en commun entre l'Urcclaj et ses adhérents sur plusieurs points :

- ▶ Une culture commune sur les discriminations,
- ▶ Des éléments communs de préparation à la méthodologie,
- ▶ Des éléments communs de l'application de la méthode et des consignes

**Contexte de la recherche action (en lien avec les activités développées dans les CLLAJ) :**

- Accompagner le début d'un parcours résidentiel pour des « primo-accédant », qui du fait de leur inexpérience, méconnaissent très souvent les procédures d'attribution d'un logement dans le parc social, ou les systèmes de gestion des affectations dans le parc privé.
- Soutenir l'accès aux droits par le biais d'un accompagnement individualisé qui permette à chacun de faire et de suivre sa demande de logement tout en étant en conformité avec les règles en vigueur
- Pouvoir détecter et caractériser les facteurs d'avancement ou de « piétinement » des dossiers des jeunes demandeurs

**Objectifs de la recherche action :**

- Mieux appréhender les mécanismes discriminatoires par le réseau
- Permettre l'élaboration de propositions d'actions en faveur de la lutte contre les discriminations

**Partie 2 : La méthodologie de conduite de la recherche action**

Afin de conduire cette « recherche action », de pouvoir évaluer les conditions d'absence de réponse et/ou de proposition puis de déceler les éventuels mécanismes liés à des pratiques discriminatoires, l'Union Régionale des CLLAJ RA a proposé la méthodologie suivante :

Suivre ce que la mise en place de services standardisés spécifiquement destinés à accompagner les jeunes, dans leur demande de logement (*parc privé et parc public*) produit sur le parcours des jeunes accueillis.

**A/ Objectifs opérationnels de l'action :**

- **Construction d'un panel réunissant 100 « jeunes demandeurs » dont les parcours logement ont été « suivis »**
  - o *La détermination du panel a permis de garantir une diversité des profils de jeunes : le profil socioéconomique des jeunes et leur situation par rapport au logement*
- **Mise en place d'un service standardisé d'appui et d'accompagnement des jeunes, dans leur demande de logement**
  - o Construction de tableaux de bord sur l'avancement des demandes
    - Constitution administrative des dossiers de demandes
    - Suivi calendaire des demandes
    - Délai de réponse
    - Délai de visite
    - Analyse comparative de l'état d'avancement des dossiers
  - o Développement d'indicateurs de suivi sur la gestion des demandeurs par les bailleurs
    - Délai d'un avis de réception
    - Délai d'une réponse, d'une proposition
    - Si pas de réponse, relance
    - Si pas de réponse, motivation du refus
    - Adéquation entre la proposition et les souhaits formulés
- **Construction des modes d'analyse permettant d'appréhender les pratiques discriminatoires et l'ensemble des stratégies développées pour dépasser ces difficultés**
  - o Durée de la recherche action : 18 mois
  - o Analyse individuelle des 100 demandes
  - o Identification des mécanismes discriminatoires, des obstacles dans les trajectoires résidentielles
  - o Elaboration de propositions d'actions en faveur de la lutte contre les discriminations

**B/ Les moyens affectés**

L'Union Régionale des Cllaj RA s'est appuyée sur les Cllaj et Slj, adhérents pour le suivi des parcours.

Les Cllaj et Slj volontaires pour participer à cette recherche action furent :

- Le Slj du bassin d'Annecien
- Le Cllaj de Bourg en Bresse
- Le Cllaj du Chablais
- Le Cllaj de Lyon
- Le Cllaj de Romans sur Isère
- Le Cllaj de Saint Priest
- Le Cllaj de Valence
- Le Slj de Vénissieux
- Le Cllaj de Vienne

Pour la phase de suivi des demandes, les cllaj et Slj ont mené une mission de suivi et d'accompagnement auprès de chaque demandeur du PANEL, en utilisant les indicateurs standardisés

- Cet accompagnement fut bâti sur des entretiens réguliers, des rencontres selon l'état d'avancement ou de non avancement des dossiers
- Chaque Cllaj ou Slj, a utilisé le tableau de bord, comme référentiel de suivi de la demande (datation des dépôts de dossiers, de relance, des RDV...)

**C/ Le déroulement de la recherche action**

En tant qu'instigateur de la recherche action, c'est l'URCLLAJ qui a conçu puis suivi la mise en place du protocole de réalisation de la recherche action : système d'observation, récolte des données, ...

La direction régionale Rhône Alpes de l'ACSE a supervisé l'ensemble des étapes qui ont conduit à la rédaction de ce bilan final : validation de la méthodologie, réunions intermédiaires de suivi sur déroulement de la recherche action. C'est Monsieur Espinosa Barry qui, pour le compte de l'ACSE RA, a suivi nos travaux.

Pour compenser notre inexpérience sur la conduite d'une recherche action de cette envergure, nous avons décidé, à l'URCLLAJ, en accord avec l'ACSE RA, de s'être accompagné par un bureau d'études spécialisé en la matière. C'est ISM CORUM, intervenant dans le champ de la lutte contre les discriminations qui a accepté de suivre la recherche action.

Mme Annie Maguer, directrice des études et des formations, qui fut notre coach, quant au déroulement de la recherche action et à la construction du bilan final.

Au préalable, il fut déterminé, entre l'URCLLAJ et l'ACSE RA, que cette recherche action devrait porter principalement, sur les pratiques discriminatoires à caractère racial. De la même manière, l'URCLLAJ et l'ACSE RA mirent l'accent sur l'observation des parcours des jeunes et non sur une quelconque évaluation de l'action des CLLAJ ou sur l'appréciation de leur pertinence.

L'objectif de la recherche action repose donc bien, sur une observation des parcours de jeunes qui « passent » par les CLLAJ, à un moment donné, dans le cadre de leur recherche de solution logement.

Le protocole de recueil des données (validé par ISM CORUM et l'ACSE RA) fut donc fondé sur un système de choix aléatoire afin de s'assurer que le panel intègre bien des situations diverses et pas seulement des cas complexes et de s'assurer que ce choix aléatoire ne prédétermine pas des profils a priori.

La consigne donnée, par l'URCLLAJ, à chaque agent fut donc de constituer un panel de 10 jeunes (concourant à la constitution à terme d'un matériau ou d'un corpus à partir duquel l'analyse globale serait faite.)

Le fait d'avoir 10 jeunes en suivi et en observation pendant au moins 6 mois fut intéressant du point de vue des pratiques d'accompagnement. Cela a permis de constituer un matériau à partir de ces mêmes pratiques en référence à la méthode inductive.

Les conditions de faisabilité du choix aléatoire s'appuyèrent sur le mode d'accueil des CLLAJ.

En général, les CLLAJ ont utilisé leurs permanences de premier accueil pour sélectionner les personnes.

A Annecy, à Lyon, à Romans, à Saint Priest, à Thonon les bains et à Valence, la sélection s'est opérée au moment des plages d'accueil sans rendez-vous.

A Bourg en Bresse, à Vénissieux et à Vienne, les sélections ont eu lieu lors des permanences avec rendez vous.

Bien que cette méthode de choix aléatoire soit objective et intéressante ; il fut parfois difficile pour les CLLAJ de maintenir des observations dans le temps :

En effet, il est arrivé que des personnes choisies pour faire parti du panel ne reviennent pas au CLLAJ et qu'il faille choisir à nouveau un « parcours ».

- Il est arrivé aussi, que certains jeunes qui n'aient pas été choisis, présentent un parcours qui aurait pu être observé dans le cadre de la recherche action.

Certains CLLAJ ont fait le choix d'informer les personnes par souci de transparence envers le public, tandis que d'autres ont préféré ne pas dévoiler la recherche action afin de ne pas fausser les « comportements » respectifs. Aucun des jeunes informés n'a souhaité sortir du panel d'enquête

*Généralement, les CLLAJ rencontrent entre 1 et 3 fois par mois les jeunes qui sont en recherche de logement. Cette fréquence n'a pas été adaptée pour la recherche action, il s'agit du rythme usuel. Ainsi, au gré des démarches des jeunes, ils prennent rendez vous (nous sommes dans un processus volontaire où les jeunes sont acteurs) avec leur « conseiller CLLAJ ».*

*Ces entretiens réguliers sont fondés sur une « rétrospective » des démarches conduites, sur un appui dans les documents administratifs à fournir, sur des apports d'informations pratiques, financières, techniques.*

Dans le cadre de la recherche action, les entretiens furent plus longs et reposèrent davantage sur des descriptions de la part des jeunes observés.

Par exemple, lorsqu'une personne relatait un rendez vous dans une agence immobilière, les conseillers CLLAJ cherchaient à retranscrire avec précision le contenu de la rencontre :

« Comment s'est passé l'accueil ? » ; « Comment avez-vous été reçu ? » ; « Combien de temps vous a-t-on consacré ? » ...

Chaque conseiller a utilisé le tableau de bord régional ainsi que le référentiel commun de suivi des demandes.

A chaque fin de trimestre, les conseillers CLLAJ avaient une communication téléphonique avec l'Union Régionale des CLLAJ RA. Ces échanges permettaient d'échanger sur les « observés » :

- Les éléments des parcours, les profils de « résolution » qui se dessinent déjà : ceux qui arrivent, ceux qui n'y parviennent pas...
- Les pratiques professionnelles développées par les conseillers CLLAJ : le niveau d'objectivité de nos actions, de nos conseils, de notre accompagnement dans les démarches...Comment faire pour améliorer nos réponses, nos outils ?...

## Partie 2 : Les résultats quantitatifs de l'étude

La plupart des études réalisées sur la thématique des discriminations portent davantage sur le parc locatif social que sur le parc locatif privé : son morcellement (nombre d'opérateurs, système d'attribution, ...) rend plus difficile son observation.

C'est l'un des intérêts de la recherche action que d'observer des parcours de jeunes recherchant un logement tant auprès du parc privé que du parc public.

L'observation de ces parcours dans le temps (12 mois maximum) nous permet de répondre à plusieurs interrogations relatives aux projets « logement » des jeunes suivis :

- Quelle est la situation, le profil socio professionnel de la personne, au départ ?
- Quelles sont les raisons qui poussent les jeunes à s'adresser au CLLAJ ?
- Quel est leur vécu par rapport au logement ?
- Quel est le profil de ceux qui se voient attribué un logement dans le parc locatif social ?
- Qui sont ceux qui n'ont pas de solution logement, à l'issue de la phase d'observation ?
- Dans quel délai les jeunes trouvent ils un logement ?
- Les contacts avec le CLLAJ sont-ils fréquents et influents ?

82 parcours ont été retenus pour l'analyse statistique ; soit 105 jeunes qui se sont adressés aux CLLAJ de la Région RA et ont formulé le souhait de rechercher un logement. Les 82 parcours que nous avons retenus correspondent à des personnes qui ont rencontré au moins 2 fois un professionnel CLLAJ.

L'analyse statistique va permettre de dessiner le profil socio professionnel des jeunes, leur situation par rapport au logement et le résultat de leurs démarches (à l'issue de la phase d'observation).

Nous avons choisi de regarder plusieurs profils de jeunes afin de mettre en perspective l'issue des démarches engagées : les jeunes qui n'ont pas trouvé de solution, ceux qui ont accédé à un logement dans le parc locatif privé, ceux qui ont pu accéder au parc locatif social.

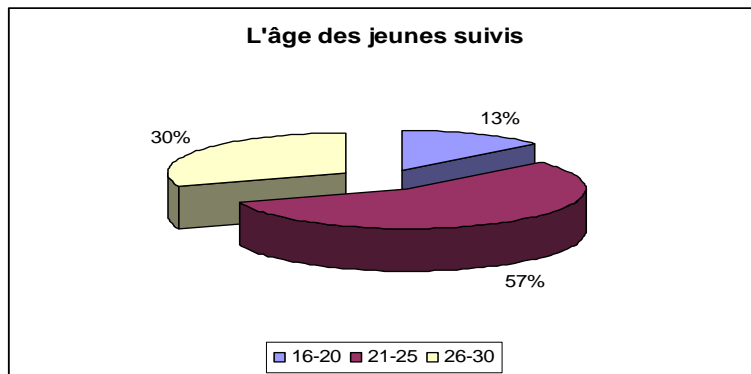
Les critères que nous avons choisis pour conduire l'analyse sont ordinaires (âge, emploi, ressources, motif de la demande, ...) toutefois nous avons aussi intégré un critère supplémentaire et spécifique à notre recherche action : il s'agit d'un critère de qualification du patronyme (nom de famille).

Nous avons retenu 2 distinctions pour le critère patronymique :

- **Non discriminant** pour l'ensemble des patronymes à consonance française
- **Potentiellement discriminant** pour les autres patronymes : Reste de l'Europe, Afrique et Asie.

L'ajout de ce critère supplémentaire et spécifique nous a permis de distinguer 2 groupes (ceux présentant un nom potentiellement discriminant et ceux ne le présentant pas) puis de les mettre en perspective par rapport à leur situation socio professionnelle et par rapport aux résultats de leurs démarches de recherche de logement.

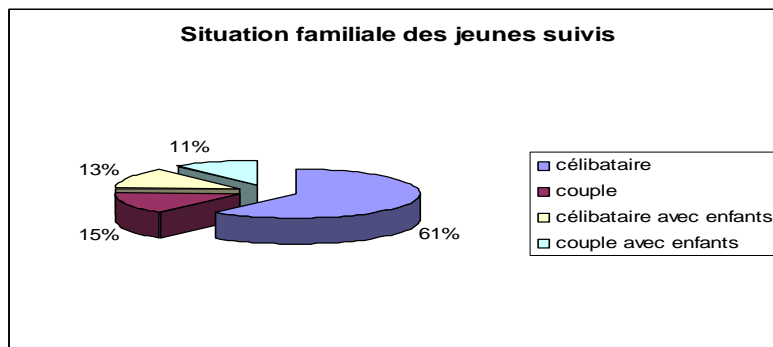
**Présentation du profil des 105 jeunes suivis, dans le cadre de leur recherche action**



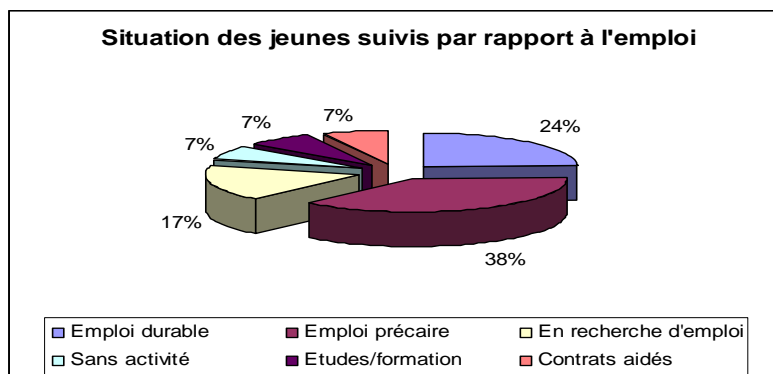
⇒ 70 % des jeunes suivis sont majeurs mais n'atteignent pas 26 ans. La tranche d'âge la plus représentée est celle des 21/25 ans

⇒ 85 % de la population observée est de nationalité française ; 52 % de la population a un patronyme potentiellement non discriminant contre 48 % avec un patronyme potentiellement discriminant.

⇒ 62 % des jeunes suivis sont des femmes

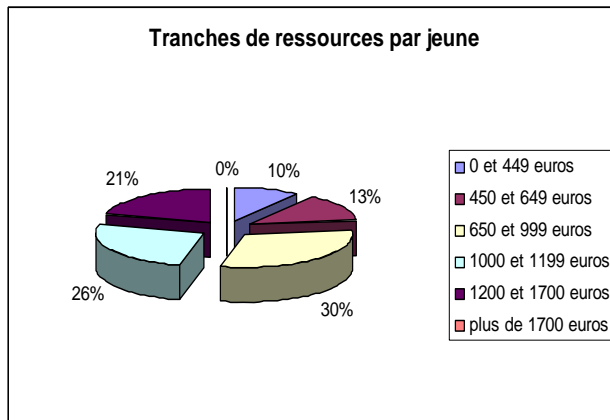


⇒ Corrélativement à l'âge, la situation familiale la plus répandue est celle du célibataire ; puisque près de 2 jeunes sur 3 le sont. Les familles avec enfants (famille monoparentale ou couple) représentent moins d'1/4 des situations.



Emploi durable : CDI à temps plein  
 Emploi précaire : CDI à temps partiel, CDD, I  
 Contrats aidés : CAE

⇒ La situation des jeunes suivis est plutôt hétérogène. Si 2 jeunes sur 3 sont salariés (62%), seulement 1 quart d'entre eux occupent un emploi en CDI temps plein. Le panel compte très peu d'étudiants ou de jeunes en formation (moins de 10%).

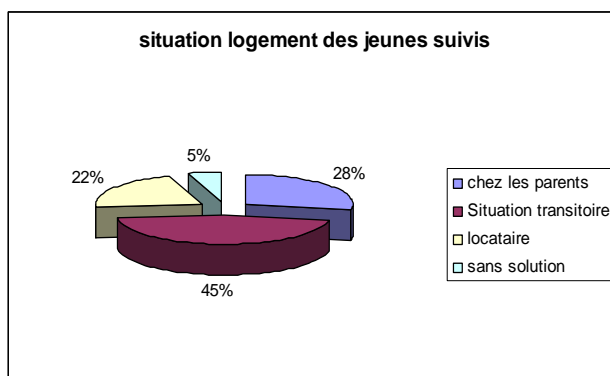


A la lumière des situations professionnelles des jeunes, les niveaux de ressources sont très variés :

↳ Seulement 47 % des jeunes perçoivent plus de 1 000 euros

↳ Les jeunes qui perçoivent entre 650 et 999 sont les plus représentés (30%)

↳ Aucun jeune inscrit dans le panel ne gagne plus de 1 700 euros par mois.



Au moment de leur venue aux CLLAJ, les jeunes énoncent leur lieu de résidence ; l'analyse de ces modes d'habitation nous indique une situation très hétérogène laissant transparaître une précarité importante :

↳ Près d'un jeune sur deux est logé de manière transitoire : en résidence FJT ou Adoma, en sous location ou ALT, hébergé par des amis ou de la famille,

↳ Moins d'un jeune sur 3 habite chez ses parents

↳ 22% du public suivi est déjà locataire d'un logement

↳ Plusieurs jeunes font état d'une absence de solution de logement : SDF, voiture, ...

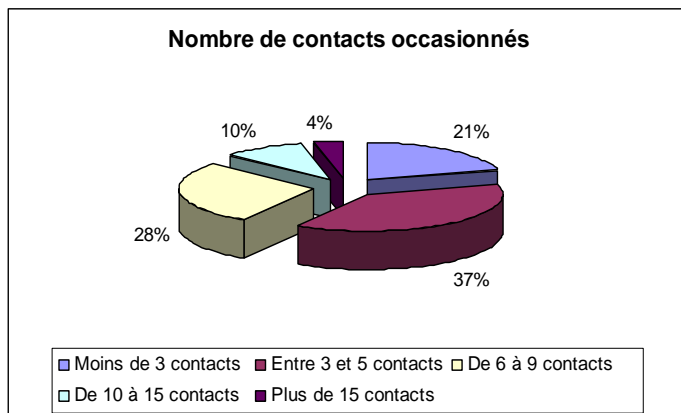
⇒ Lorsqu'ils s'adressent aux CLLAJ, les jeunes viennent avec un objectif principal : celui de trouver rapidement un logement. Généralement, ils expriment un besoin plutôt rapide ; rares sont ceux qui anticipent leur projet, longtemps à l'avance. Cela qualifie davantage leur mode de logement à l'instant « t » :

- Pour les jeunes déjà locataires, cela traduit un logement trop petit, trop cher, trop coûteux en énergie...
- Pour les jeunes sans solution, cela traduit une situation extrêmement difficile
- Pour les jeunes en situation transitoire, cela traduit un besoin d'accéder à plus d'autonomie après une période « accompagnée »
- Enfin pour les jeunes habitant chez leurs parents, on trouve davantage le souhait de décohabiter ou de se mettre en couple, de mettre fin à une situation de conflit familial...

On peut retrouver ces tendances, dans l'analyse des motifs exprimés par les jeunes, au moment de leur venue :

- 54% des jeunes ont des motifs de demandes liés « au logement » : logement inadapté, pas de logement autonome, sans logement...
- 24 % des jeunes ont des motifs de demandes liées à des raisons familiales : mise en couple, naissant d'un enfant, conflit familial...
- 17% des jeunes ont des motifs de demandes liées à l'autonomie : décohabitation parentale
- 5% des jeunes ont des motifs de demandes liées à des raisons professionnelles : mobilité, mutation, alternance...

Dans le cadre de la recherche action, les jeunes associés au panel renvoient aux modalités d'accompagnement suivantes :

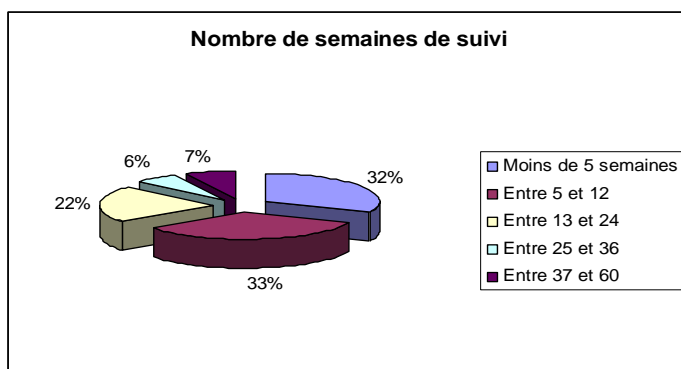


⇒ **85 % des jeunes suivis ont eu moins de 10 contacts** avec leur interlocuteur CLLAJ sur la durée de l'observation

*La nature des contacts correspond soit à des RDV individuels programmés, soit soit des passages spontanés de la part des jeunes. Ici, les échanges téléphoniques n'ont pas été comptabilisés.*

⇒ **65 % des jeunes ont eu entre 3 et 9 contacts** avec leur interlocuteur CLLAJ

⇒ **En moyenne, les jeunes ont rencontré leur interlocuteur 3 fois**, au cours de la phase d'observation.



⇒ **87% des jeunes ont été suivis** par leur CLLAJ sur **moins de 6 mois**.

⇒ **Plus d'1 jeune sur 2 a été suivi entre 2 et 6 mois** par son CLLAJ

⇒ **En moyenne, les jeunes ont été accompagnés sur 2 mois**

Comparativement aux mesures d'accompagnement social lié au logement qui sont programmées généralement, sur 6 mois minimum et qui ciblent une population « en difficultés par rapport au logement », la cible du panel « recherche action » correspond davantage à une population en voie d'accès à l'autonomie ne présentant pas une problématique sociale trop « lourde » et pour qui les démarches se concentrent surtout sur une recherche de logement dans le droit commun.

Le ciblage du panel ainsi réalisé induit pour une grande part la durée des suivis qui se situe entre 2 et 6 mois et où les contacts n'excèdent pas 10 rendez-vous.

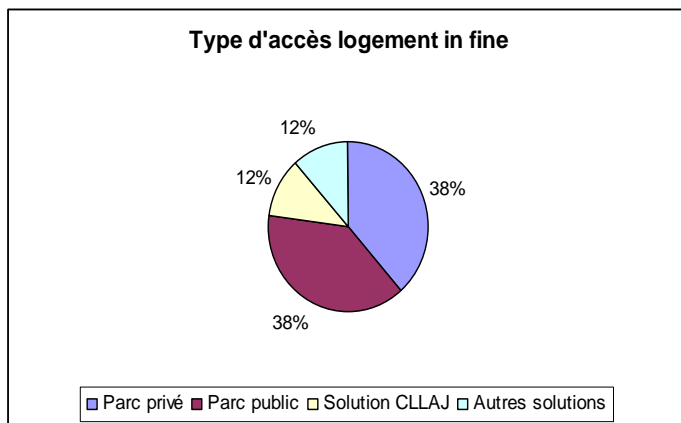
En effet, la plupart des jeunes suivis dans le cadre de la recherche action prennent appui auprès du CLLAJ (*entre 3 et 9 contacts*) pour compléter leurs connaissances et disposer de soutien technique, administratif, financier afin d'assurer leurs démarches par eux même : contacts téléphoniques, dépôt de dossiers, visite de logement.

Ceux qui deviennent « fidèles » au CLLAJ (*plus de 9 contacts*), le deviennent lorsqu'ils sentent que les dossiers n'avancent pas, que les propositions ne sont pas nombreuses ou bien que les

agences sont réticentes ; à ce stade là ils attendent du CLLAJ plus d'appuis directs, plus de coups de pouce.

Au terme de la phase d'observation (12 mois), nous pouvons considérer le parcours des jeunes en recherche de logement :

- 63% des jeunes suivis ont trouvé une solution de logement (contre 37 % qui n'ont pas trouvé d'autres solutions que celles qu'ils occupaient déjà).



- Parmi les jeunes qui ont pu accéder à un logement, **les ¾ ont accédé au parc locatif « ordinaire »** (autant auprès du parc social que du parc privé)
- Une dizaine de jeunes suivis s'est vue proposée une solution CLLAJ : sous location, ALT, bail glissant
- Une autre partie des jeunes (12%) a pu accéder à une solution plus transitoire : Résidences Sociale, FJT, Foyer Adoma

**Zoom sur le profil des jeunes qui n'ont pas eu de propositions de logements (37 % du panel) au terme des 12 mois d'observation et qui sont restés dans leur situation initiale :**

- ▶ 60 % de célibataires, 33% de couple (*autant de couples avec enfants que de couples sans enfant*)
- ▶ 53 % âgés de 21-25 ans, 33% de 26 à 30 ans.
- ▶ 85 % de jeunes de nationalité française, 60 % avec un patronyme potentiellement non discriminant
- ▶ 37 % étaient déjà locataires, 33 % en situation transitoire (hébergés par des tiers, logés en résidences...), 23% chez les parents et 7 % sans solution (soit 2 personnes)
- ▶ 50 % des jeunes sont salariés (Autant en CDI, qu'en CDD, qu'en Intérim), 17% en contrats aidés et 20% sont en recherche d'emploi.
- ▶ 64 % des jeunes perçoivent moins de 1000 euros par mois (contre 54 % de l'ensemble du panel)
- ▶ 77 % des jeunes ont eu moins de 5 contacts avec le CLLAJ et 67 % sont restés moins de 3 mois en lien avec le CLLAJ

Bien que la plupart des jeunes soient en situation d'emploi (67% au total), leur niveau de ressources témoigne d'une précarité certaine (64 % avec moins de 1000 euros) où l'accès à un nouveau logement pourrait contribuer à une stabilisation de situation. Cependant, leurs niveaux de ressources financières, n'ont pas pu leur garantir un accès à une solution logement.

Malgré leur besoin « pressant », la plupart des jeunes n'ont pas poursuivi, dans le temps, leur lien avec le CLLAJ : Certains ont abandonné leur projet, d'autres ont contacté des partenaires de l'hébergement, d'autres encore ont différé leur projet...

**Zoom sur le profil des jeunes qui ont eu une proposition de logement « de droit commun » au terme des 12 mois d'observation :**

Le nombre de jeunes suivis dans le cadre de la recherche action qui a pu accéder à un logement locatif de droit commun est identique entre le parc locatif privé et le parc locatif social : **20 accès sur chacun des parcs.**

Si l'on compare les profils de ces « locataires entrants » ; nous pouvons mettre en évidence quelques distinctions nettes entre le profil de ceux ayant accédé au parc locatif privé et ceux ayant accédé au parc locatif social :

⇒ Les locataires du parc privé sont restés en contact beaucoup moins longtemps avec le CLLAJ que leurs homologues du parc social (100% moins de 3 mois contre 35%)

⇒ 60 % d'entre eux ont eu moins de 5 rendez-vous avec un professionnel CLLAJ alors que les locataires du parc social ont été 65 % à avoir plus de 6 rendez-vous

⇒ Seulement 1 locataire sur 3 (parc privé) a invoqué un motif « autonomie ou raison familial » pour présenter sa démarche alors que c'est le cas pour plus de la moitié (55%) des jeunes ayant accédé au parc social (mise en couple, naissance d'un enfant...)

⇒ 65% des locataires du parc privé invoquent plutôt des motifs professionnels (comme les prises d'emploi qui sont difficilement compatibles avec les délais d'attente dans le parc social) ou alors des motifs liés à leur situation actuelle (logement inconfortable, besoin d'accéder à un logement de droit commun après un statut d'hébergé, loyer trop élevé...)

⇒ Ceci est conforté par les situations de logement qu'occupaient ces locataires au moment de leur venue au CLLAJ : Plus d'un jeune sur 2, ayant accédé au parc locatif privé, était en logement transitoire : sous locataire, résident d'un FJT, hébergé par un tiers...

1 locataire sur 3 du parc public était déjà locataire : logement trop cher, trop petit, ...

⇒ Les jeunes ayant accédé au parc social occupent davantage d'emplois précaires (45% contre 30% des locataires du parc privé) ; tandis qu'ils sont moins nombreux en CDI (25% contre 35 %)

⇒ En matière de revenus, la tranche la plus représentée est celle qui varie entre 1000 et 1200 euros mensuels pour les locataires du parc social (40%) tandis que la tranche la plus représentée pour les locataires du parc privé (40%) est celle comprise entre 1200 et 1700 euros mensuels.

⇒ 75% des accédants au parc privé étaient célibataires (contre 50% chez ceux du parc social) ; tandis que les couples (avec ou sans enfant) ont davantage accédé au parc social (40% contre 15%). En revanche, la part des familles monoparentales est identique sur les deux parcs (2 accès de part et d'autres).

⇒ 57 % des accédants au parc locatif privé étaient des hommes, alors que ce sont 57% de femmes qui ont accédé au parc social.

⇒ Si l'on a pu dénombrer un certain nombre de différences entre les accédants au parc privé et ceux du parc social (avec un profil de locataires du parc locatif social davantage dans un parcours d'insertion et de construction de vie familiale que celui des locataires du parc privé plutôt mobile, célibataire, inscrit dans un parcours de construction professionnelle) ; on trouve des similitudes sur des critères fondamentaux tels que l'âge, la nationalité et le patronyme.

⇒ 1 locataire sur 2 (parc privé et parc social confondus) a entre 21 et 25 ans ; 25 % ont 26 ans et plus et 25 % ont moins de 21 ans.

⇒ 90 % des locataires sont de nationalité française et 55 % présentent un patronyme non discriminant (contre 45% des jeunes présentant un patronyme potentiellement discriminant).

Ainsi d'un point de vue quantitatif et sous l'angle de la discrimination raciale, on ne peut pas véritablement parler de traitement défavorable entre les jeunes ayant obtenu un logement dans le parc privé et ceux l'ayant obtenu dans le parc social.

⇒ D'après les professionnels des CLLAJ, le type de logement et leur localisation ne révèlent pas de traitement inégal majeur par rapport à d'autres candidats ; les propositions de logement faites aux jeunes sont globalement comparables à celles faites à l'ensemble des demandeurs ; les logements ne sont pas forcément de moins mauvaise qualité, leur localisation n'est pas systématiquement moins attractive. Cependant, grâce à l'analyse qualitative que nous avons conduite et dont des extraits sont contenus dans la partie suivante, nous avons pu repérer quelques situations étonnantes qui seront présentés ci-après : Ex : attribution plus rapide et plus favorable (sur la localisation) entre 2 candidatures comparables alors que l'une, contrairement à l'autre, porte un patronyme potentiellement discriminant ...

**Pour faire suite à cette analyse du profil des jeunes ayant obtenu un logement locatif, nous avons choisi d'observer et de comparer le profil des jeunes ayant un patronyme potentiellement discriminant avec ceux possédant un patronyme français (48 % du panel contre 52 %).**

Comme cela a été présenté plus haut, nous avons retenu 2 distinctions pour le critère patronymique, lors de la collecte quantitative des données. Les 2 distinctions sont :

- **Patronyme non discriminant** pour l'ensemble des patronymes à consonance française
- **Patronyme potentiellement discriminant** pour les autres patronymes : Reste de l'Europe, Afrique et Asie.

L'ajout de ce critère supplémentaire et spécifique nous a permis de distinguer 2 groupes (ceux présentant un nom potentiellement discriminant et ceux ne le présentant pas) puis de les mettre en perspective par rapport toutes les autres données collectées : la situation socio professionnelle, la situation familiale, la situation logement, les résultats de leurs démarches de recherche de logement...

**Ci après, un tableau statistique complet présente les résultats comparatifs entre les 2 groupes qui nous apportent de précieux enseignements quant au profil et au parcours des personnes composant chacun des groupes.**

**Tableau comparatif entre les personnes du groupe PPD et celles du groupe PND**

	Patronyme potentiellement discriminant		Patronyme non discriminant	
<b>Nationalité</b>				
Française	28	70,00%	42	97,00%
Etrangère	11	30,00%	1	3,00%
<b>Sexe</b>				
Femme	32	61,00%	26	50,00%
Homme	20	39,00%	25	50,00%
<b>Situation familiale</b>				
Célibataire	18	45,00%	32	75,00%
Couple	6	15,00%	6	13,00%
Célibataire avec enfants	8	20,00%	3	6,00%
Couple avec enfants	7	20,00%	2	6,00%
<b>Age</b>				
16-20	4	11,00%	7	16,00%
21-25	18	46,00%	28	65,00%
26-30	17	43,00%	8	19,00%
<b>Mode de logement</b>				
Chez les parents	7	17,00%	16	37,00%
Situation transitoire	22	56,00%	16	37,00%
Locataire	8	20,00%	9	20,00%
Sans solution	2	7,00%	2	6,00%

Le groupe des jeunes présentant un patronyme potentiellement discriminant (à qui sera attribué le sigle PPD : *population potentiellement discriminée*) est composé d'une large majorité de personnes françaises (70%).

Le groupe des jeunes présentant un patronyme non discriminant (à qui sera attribué le sigle PND : *population non discriminée*) est composé en quasi totalité de personnes françaises (97%).

Les femmes sont davantage représentées dans le groupe PPD (61% contre 50%)

Si 75 % des personnes PND sont célibataires, elles ne sont que 45 % dans le groupe PPD : Les couples et les familles monoparentales sont plus représentées chez les PPD (55% contre 19%)

Les jeunes PND appartiennent, pour la plupart à la classe d'âge 21-25 ans (65%) alors que les jeunes PPD se répartissent plutôt entre les 2 classes 21-25 et 26-30.

Les 2 indicateurs précédents témoignent d'un profil de personnes différent : les personnes PND seraient plus jeunes, dans le démarrage de leur vie d'adulte (encore célibataires) alors que les personnes PPD seraient plus âgées, dans la construction de leur vie familiale.

Cela se confirme par leur mode de logement, puisque les jeunes PND habitant chez leurs parents soient deux fois plus nombreux que les jeunes PPD (37% contre 17%).

**Tableau comparatif entre les personnes du groupe PPD et celles du groupe PND**

	Patronyme potentiellement discriminant		Patronyme non discriminant	
<b>Situation emploi</b>				
Emploi durable	10	25,00%	11	24,00%
Emploi précaire	17	44,00%	14	31,00%
En recherche d'emploi	8	20,00%	7	15,00%
Sans activité	2	7,00%	4	8,00%
Etudes/formation	1	2,00%	4	8,00%
Contrats aidés	1	2,00%	5	14,00%
<b>Ressources</b>				
Moins de 450 euros	2	7,00%	6	13,00%
450 et 649 euros	5	12,00%	7	16,00%
650 et 999 euros	11	28,00%	14	33,00%
1000 et 1199 euros	10	25,00%	9	20,00%
1200 et 1700 euros	11	28,00%	7	16,00%
plus de 1700 euros	0		0	
<b>Motifs de la demande</b>				
Autonomie	4	10,00%	10	23,00%
Raisons familiales	10	25,00%	10	23,00%
Raisons logement	24	62,00%	20	46,00%
Raisons professionnelles	1	2,00%	3	8,00%
<b>Nb de contacts</b>				
Moins de 3 contacts	6	16,00%	11	25,00%
Entre 3 et 5	12	31,00%	19	44,00%
De 6 à 9	14	35,00%	9	20,00%
De 10 à 15	6	16,00%	3	8,00%
Plus de 15	1	2,00%	1	3,00%
<b>Nb de semaines de suivi</b>				
Moins de 4 semaines	12	31,00%	14	32,00%
Entre 5 et 12	12	31,00%	15	34,00%
Entre 13 et 24	8	20,00%	10	20,00%
Entre 25 et 36	3	7,00%	2	7,00%
Entre 37 et 60	4	10,00%	2	7,00%
<b>Solutions</b>				
Oui				
Non	27	69,00%	25	58,00%
Total	12	31,00%	18	42,00%
	39		43	
<b>Type de solutions trouvées</b>				
Parc privé	9	34,00%	11	44,00%
Parc public	9	34,00%	11	44,00%
Solution CLLAJ	4	14,00%	2	8,00%
Autres solutions	5	18,00%	1	4,00%

Sur la situation professionnelle ; nous pouvons mettre en évidence le niveau d'emploi plus important chez les jeunes PPD que chez les autres (69% contre 55%).

Cela vient accentuer le profil des PPD qui paraissent être dans une situation plus stabilisée (l'emploi aidant) que les jeunes PND. Les niveaux de ressources viennent aussi appuyer cette thèse puisque les jeunes PPD présentent des rémunérations plus importantes que les jeunes PND (53% contre 36%)

Ceci dit, malgré une situation globalement plus favorable (emploi, revenus, vie familiale), plus d'un jeune sur 2 issus du groupe PPD est en situation de logement transitoire (56% contre 37%) : hébergé par un tiers, résident d'un FJT, occupant d'une Résidence Sociale...

Cela explique pourquoi ils sont plus nombreux à invoquer le motif « logement » pour expliciter leurs démarches (62 % contre 46%) ; alors que chez les jeunes PND le motif invoqué porte plutôt sur la prise d'autonomie et la mise en couple (46% contre 35%).

Ce sont les jeunes PND qui ont eu le moins de contacts avec les CLLAJ (70% ont eu moins de 6 contacts) ; alors que plus d'un 1 des jeunes PPD sur 2 ont eu plus de 6 contacts.

En terme de semaines de suivi, nous ne notons pas de différences notables : Plus de 60 % des 2 groupes sont restés moins de 3 mois en lien avec leur CLLAJ.

Au final, les jeunes PPD sont plus nombreux que les jeunes PND à avoir trouvé une solution (69 % contre 58 %). Cependant le type de solutions trouvées reste plus « avantageux » pour les jeunes PND puisque 88 % d'entre eux ont accédé au parc locatif « ordinaire » : parc privé et parc public contre 68% pour les jeunes PPD.

Pour 1 jeune PPD sur 3, la « solution trouvée » est une solution transitoire : logement en sous-location mis en disposition par le CLLAJ, ASLL, bail accompagné, entrée en Résidence Sociale, en FJT, en foyer ADOMA...

**Alors même qu'ils semblent mieux insérés et qu'ils présentent des ressources financières plus importantes, les jeunes du groupe ayant un patronyme potentiellement discriminant ont moins accédé au parc locatif « ordinaire » que les jeunes ayant un patronyme français.**

L'analyse comparative conduite sur ces 2 groupes amène les conclusions suivantes :

- **Les personnes ayant un patronyme potentiellement discriminant et qui s'adressent au CLLAJ sont dans une situation socio économique plus favorable et plus stabilisée que les autres.**
- **Là où ils rencontrent le plus d'obstacles et de difficultés c'est bien dans leur recherche de logement puisqu'ils sont :**
  - **Moins nombreux à être déjà locataire**
  - **Plus nombreux à avoir déjà quitté leur domicile parental**
  - **Plus nombreux à être dans une situation transitoire, sans logement propre et indépendant.**
- Lorsqu'ils s'adressent au CLLAJ, ils sont demandeurs de conseils mais surtout d'appuis et de médiation pour optimiser leurs démarches. Même si la durée du suivi est identique (autour de 3 mois), **ils ont plus de rendez-vous avec les professionnels des CLLAJ que les autres.**
- Les résultats sur les solutions trouvées sont intéressants à plusieurs titres :
  - L'appui des CLLAJ est concluant puisqu'ils sont plus nombreux à trouver une solution
  - L'accès au parc locatif privé et au parc locatif social est prédominant ; là encore on peut mesurer le rôle d'interface déterminant que peuvent avoir les CLLAJ : médiation, appui administratif, technique...
  - Cet accès à l'offre locative « ordinaire » reste moins important que pour le public ayant un patronyme non discriminant alors même que celui-ci semble moins bien inséré : professionnellement, personnellement, avec des niveaux de ressources plus faibles.

A travers cette analyse, on peut mesurer l'intérêt des missions des CLLAJ : Sans que ces missions permettent d'inverser l'ensemble des processus de décision (primauté du stéréotype...) elles ont un impact sur la valorisation des candidatures.

De plus, le rôle d'interface des CLLAJ permet de dépasser certains obstacles et réticences ; parfois même les actions des CLLAJ permettent d'atténuer certaines difficultés et favoriser l'accès au logement : solutions en bail glissant, bail accompagné...

En matière de lutte contre les discriminations, nous remarquons bien que les actions des CLLAJ n'agissent pas directement contre les pratiques discriminatoires mais qu'elles peuvent influencer certains choix, certains traitements.

**Le recueil qualitatif que nous avons pu réaliser sur les 82 parcours de jeunes suivis va venir compléter cette analyse quantitative. Le recueil qualitatif pourra éclairer le lecteur sur les situations vécues par les jeunes, le travail de terrain des CLLAJ ainsi qu'un repérage des pratiques discriminatoires manifestes.**

<b>Partie 3 : Les enseignement de l'analyse qualitative</b>
---

L'intérêt de la recherche action réside dans la construction de connaissance sur l'accès au logement des jeunes de moins de 30 ans. Dans cette partie, nous avons choisi d'exploiter le cœur du matériau capitalisé, à travers une analyse qualitative des parcours des jeunes sélectionnés et du suivi de ces mêmes parcours.

L'analyse que nous avons conduite a permis de dégager 4 sources différenciées :

- ☉ Illustrations de situations de jeunes au moment de leur recherche de logement
- ☉ Comment les jeunes utilisent-ils les services des CLLAJ pour avancer dans leurs démarches ?
- ☉ Que peut-on dire du comportement des bailleurs à l'égard des jeunes en recherche de logement ?
- ☉ D'éventuelles discriminations apparaissent-elles dans les suivis de parcours tels qu'ils sont retranscrits ?

### A/ Illustrations de situations de jeunes au moment de leur recherche de logement

*Nous vous présentons ici, des morceaux choisis, extraits des tableaux de bord de suivi renseignés par les CLLAJ pendant la phase d'observation. La sélection que nous avons faite a pour but d'illustrer la diversité des projets de vie, la diversité des parcours personnels, la diversité des projets logement envisagés par les jeunes...*

- Un jeune homme refuse d'être logé en résidence type FJT ou Résidence Sociale (RS) suite à des mauvaises expériences dans sa jeunesse. Au bout de 2 mois d'accompagnement par le CLLAJ, il accepte quand même de présenter un dossier pour une Résidence Sociale car il a pu vérifier que sa situation de logement actuelle et ses ressources ne lui avaient pas permis de décrocher un logement « ordinaire ».
- Une jeune femme seule avec une petite fille reçoit une proposition d'un bailleur HLM d'un T3 en RDC. Celle-ci refuse en évoquant un fort sentiment d'insécurité. Ce sentiment prendra le dessus sur son besoin de solution.
- Un jeune couple se décourage devant l'absence d'effets de ses démarches (agences immobilières, appels téléphoniques propriétaires...) il n'a plus de motivation pour remplir des dossiers de demande HLM.
- Un jeune homme avec un parcours logement très chaotique (sans domicile, puis en solution d'urgence pendant 2 mois, puis en logement temporaire d'insertion pendant 6 mois) réussit à construire un parcours professionnel (signature d'un CDD à temps partiel de 18 mois avec un revenu de 910 euros) mais n'arrive pas à décrocher de RDV pour une visite de logement (l'argument avancé par le bailleur : le garant n'est pas fiable).
- Après plusieurs semaines de contacts téléphoniques, un jeune homme décroche une visite, dépose un dossier de candidature, signe un chèque de réservation, reçoit l'accord de l'avance locapass mais un bout d'une semaine, l'agence fait savoir que les revenus ne sont pas suffisants (taux d'effort de 40%) : le jeune homme se démotive, la confrontation avec le marché de l'immobilier locatif est difficile, voir pénible pour lui.
- Une jeune femme en CDI à temps partiel est logée par sa mère, car ses revenus ne lui permettent pas l'accès au parc privé. Ses recherches, avec l'appui du CLLAJ, vont se concentrer

sur 2 communes, auprès de 2 bailleurs. La recherche va durer plus de 10 mois. Dès le 5<sup>ème</sup> mois, une proposition lui est faite avec un ASLL (objectif : apprentissage locatif), la jeune femme refuse (appartement en RDC) ; une 2<sup>ème</sup> proposition suit, un 2<sup>ème</sup> refus aussi (environnement), une 3<sup>ème</sup> proposition, un 3<sup>ème</sup> refus (logement estimé trop petit T1 bis).

Suite à de nombreux contacts avec le CLLAJ, la jeune femme revoit ses exigences et accepte une 4<sup>ème</sup> proposition bien qu'il y ait des travaux de peinture à faire.

- Un jeune de 23 ans, en conflit avec ses parents, sans emploi, en souffrance psychologique s'adresse au CLLAJ pour trouver une solution. Le CLLAJ cerne assez vite sa situation (après 2 RDV) : il propose au jeune de chercher une solution sans précipitation mais avec de nombreux RDV rapprochés dans le temps : (informations budgétaires, démarches auprès de la CAF, visite de logements). Le jeune homme est très impliqué, au bout de 3 mois, une proposition en FJT lui est faite ; il accepte. Après quelques mois, ces souffrances psychologiques prennent le dessus, il émet le souhait de quitter le logement pour être détaché du suivi FJT. Ce jeune homme est depuis dans une situation d'errance.

- Une jeune femme de 25 ans, séparée avec 2 enfants vient de se faire licenciée et recherche un logement. Ses recherches se concentrent dans le parc public, elle dépose un dossier et reçoit 2 propositions en 3 mois. Cependant elle refuse ces propositions à cause de leur localisation. Alors même que les propositions de logement sont faites dans un quartier très demandé ; elle les refuse car ses parents y résident et qu'elle n'envisage pas d'habiter à leurs côtés.

- Une jeune fille de 22 ans, en CDD, percevant 980 euros, souhaite quitter le domicile parental et trouver un logement de type studio/T1/T2 dans une petite commune (locatif peu répandu, prix très élevés). Ses exigences ne varieront pas et cette jeune fille, après 5 mois de recherche, va abandonner son projet, déçue de l'attitude des agences, des propriétaires la renvoyant à son niveau d'exigence ; déçue de constater la rareté des offres.

- Une jeune fille de 21 ans, en CDI, percevant 900 euros de salaire et pouvant présenter un garant privé. N'étant pas véhiculée, la jeune fille doit trouver un logement en centre ville afin d'être facilitée dans ses déplacements professionnels. Pendant 7 mois, cette jeune fille a conduit ses recherches dans le parc privé sans résultat : hésitations des propriétaires sur le niveau de revenus de la jeune fille, sur sa relative jeunesse...La jeune fille ne souhaite pas être accompagnée davantage dans ses démarches, par le CLLAJ.

## CONCLUSION

Généralement, les jeunes se livrent beaucoup sur leurs parcours personnels, et sur leurs démarches. Ils s'appuient sur le CLLAJ, dans la durée lorsque leurs démarches n'aboutissent pas : lorsque les refus ou les absences de réponses s'accumulent

Les caractéristiques de leur demande sont parfois très précises (quartier, typologie) et ils s'y tiennent. Lorsque d'autres propositions leur parviennent ils les refusent : on peut s'interroger sur la nature des propositions faites par les bailleurs : Ont-ils des intentions délibérées de ne pas proposer aux candidats le type de logement qu'ils attendent, si oui dans quel intérêt ? Souhaitent-ils décourager une population qui leur paraît instable et donc potentiellement à risque ?

Nous avons beaucoup d'exemples de parcours « logement » chaotiques, longs, avec des phases d'hébergement par des tiers conséquentes, des jeunes hébergés par leur fratrie, avec qui les relations deviennent conflictuelles...

Conscients des difficultés pouvant se présenter au cours d'une recherche de logement, les jeunes qui veulent apprendre à valoriser leur candidature.

## **B/ Comment les jeunes utilisent-ils les services des CLLAJ pour avancer dans leurs démarches ?**

Les extraits que nous vous présentons ci-après ont pour vocation l'illustration sur les attentes des jeunes lorsqu'ils s'adressent au CLLAJ, en quoi les CLLAJ peuvent être des intermédiaires facilitateurs ; comment les obstacles que rencontrent les jeunes dans leur parcours peuvent-ils être levés lorsque ceux-ci sont accompagnés par les CLLAJ.

### **• Faire valoir ses droits**

Une jeune femme locataire d'un logement en mauvais état (absence d'isolation, équipements électriques non conformes...) s'adresse au CLLAJ pour discuter avec son propriétaire et faire en parallèle une nouvelle recherche de logement. Le CLLAJ conseille à la jeune locataire de signifier son logement au service Hygiène et Santé de la commune et l'aide à faire des demandes auprès des organismes HLM. En effet ses ressources (700 euros provenant d'un travail en CDD à temps partiel) ne lui garantiront pas de trouver un autre logement en bon état dans le parc privé. Le CLLAJ fait le relais auprès du service Hygiène et Santé ainsi qu'auprès de l'un des bailleurs sociaux de la commune. 4 mois plus tard une proposition dans le parc HLM lui est faite. Le CLLAJ est en lien avec le propriétaire pour l'obliger à rendre la totalité du dépôt de garantie de la jeune femme et l'inciter à remettre son logement aux normes (que la commune n'a pas pu déclarer comme insalubre).

### **• Aider pour faire face à une situation d'endettement**

Un jeune couple (19/26 ans) avec 2 enfants ayant accumulé une dette locative auprès d'une agence immobilière se voit proposer une solution de logement temporaire. Ce qui sous tend cette mise à disposition c'est la régularisation de la dette, la stabilisation de la vie professionnelle. Pour cela, le CLLAJ va mener une mesure d'Accompagnement Social Lié au Logement (budget, aide à la recherche...) En accord avec le bailleur public de la commune, le travail d'accompagnement va durer au moins 6 mois et à l'issue, selon le niveau de stabilité de la situation, une proposition de logement dans le parc public pourra être faite.

### **• Rendre les jeunes acteurs de leurs démarches tout en étant le filet de sécurité**

Le CLLAJ reçoit un jeune homme de 24 ans, célibataire en CDI à 1400 € mensuel avec 1 garant : son frère (1600 €). Hébergé, il recherche un studio ou un T1. Suite à des contacts pris directement via le CLLAJ, le jeune homme décroche un RDV pour une visite, toutefois cette visite n'est possible qu'en présence de l'occupant or celui ne répond pas aux appels du jeune homme : la régie ne facilite pas davantage le contact, au bout d'une semaine le CLLAJ et le jeune homme abandonnent. Le jeune homme poursuit de nouvelles recherches et monte un dossier pour un logement à 385 € cc. Quelques jours après, la régie estime que les revenus sont insuffisants et que le garant doit gagner 4 à 6 fois le montant du loyer charges comprises. Le CLLAJ rappelle la régie en signalant que les salaires sont corrects, celle-ci répond qu'il y a trop d'acompte sur le salaire et « que ce n'est pas bon signe ». Au terme de 3 mois, le jeune homme trouvera finalement à se loger par une agence immobilière. Le garant a été accepté et un dossier Loca pass a été instruit pour le dépôt de garantie.

### **• Formaliser un projet « logement »**

Une jeune fille de 18 ans, en situation d'hébergement chez des amis, suite à un conflit familial, s'adresse au CLLAJ pour trouver un studio. Sa situation professionnelle n'est pas stabilisée : elle est en « BAC PRO Vente » en alternance et perçoit 525 euros par mois. Dans un premier temps, un travail d'information a été effectué sur les droits et devoirs d'un locataire, les avantages et les inconvénients d'une prise d'appartement, la gestion budgétaire.

Cela a permis à la jeune fille de préciser son souhait et d'envisager une autre demande dans un FJT par exemple. Malgré cette précision du projet, la jeune fille n'a pas réussi à poursuivre son projet, l'accompagnement du CLLAJ ne l'a pas rassurée.

**• Proposer une solution transitoire**

Après plus de 5 mois de recherche infructueuse, une jeune fille en intérim puis en CDD (salaire d'environ 1000 euros) se voit proposer par un CLLAJ propose à un logement en sous location : pas de garant, ressources plutôt faibles, statut professionnel pas assez attractif pour le parc privé, situation sociale non prioritaire pour l'accès au parc public.

**• Faire référence à la loi**

A la suite d'une réponse douteuse d'une agence immobilière, un CLLAJ propose à un couple de déposer une réclamation à la HALDE. En effet, ce couple ayant un patronyme potentiellement discriminant, se présente dans une agence qui, assez rapidement, leur explique qu'elle n'a rien à leur proposer alors même que ce couple a vu, sur Internet, plusieurs offres de location pouvant leur correspondre (taux d'effort inférieur à 33%, ...). Le couple n'a finalement, pas souhaité déposer une réclamation auprès de la HALDE, préférant « laisser courir ».

**CONCLUSION :**

L'offre de services que les CLLAJ sont amenés à proposer aux jeunes en recherche de solutions logement est multidimensionnelle : Elle couvre autant le champ de l'accompagnement personnel que celui de la fonction de bailleur intermédiaire.

Le rôle d'un CLLAJ auprès du public jeune est très éclectique :

- Présentation des différentes solutions logement (FJT, RS, accès au logement classique) en fonction de la situation financière et professionnelle de la personne (analyse des points négatifs et des points positifs de chaque solution.)
- Explications sur le fonctionnement du parc locatif social : pourquoi des logements restent il vacants, comment fonctionnent les attributions (gestion des dossiers, commissions d'attributions...) Conseil sur le dépôt des dossiers de demande de logement social (lister les documents à fournir, demander un RDV pour expliquer la situation en direct, établir un tableau de suivi pour chaque dossier...)
- L'apport d'informations sur le marché locatif privé, l'apprentissage des codes qui régissent ce secteur (comment valoriser une candidature, comment présenter l'Avance Loca Pass...)
- Simulation financière sur la prise d'un logement (CAF, Avance Loca Pass) : travail sur des grilles budgétaires
- Mise en perspective de la gestion financière d'un logement avec son type d'occupation (incidence de la prise d'un bain par rapport à une douche...)
- Explications sur l'attitude à adopter lorsqu'on veut décrocher un RDV par téléphone, explications sur le déroulement d'une visite de logement (ce qu'il faut poser comme questions, les éléments qu'il faut attentivement regarder...)
- Disponibilité pour l'accompagnement dans les démarches conduites par les jeunes.
- Conseil sur le lien à faire avec l'employeur et le CIL qui collecte.
- Libre recherche d'annonces sur Internet, consultation, contacts téléphoniques...
- Aide Préparation des dossiers CAF, Avance Loca Pass (photocopies, aides au remplissage...)

### **C/ Que peut-on dire du comportement des bailleurs à l'égard des jeunes en recherche de logement ?**

Lorsque les jeunes sont aux portes du logement « classique », comment les bailleurs instruisent-ils leurs demandes, quel diagnostic portent-ils en général, sur ces jeunes. Quel rôle le CLLAJ endosse-t-il pour répondre aux exigences des bailleurs ?

Le panel de morceaux choisis présentés ci après porte plus distinctement sur les relations avec les bailleurs : les offices HLM comme les propriétaires privés ou les agences immobilières.

#### **• La présence déterminante du CLLAJ au côté des locataires**

Un Cllaj reçoit un jeune couple (22 et 23 ans) qui souhaite accéder à un logement dans le parc public. Ce jeune couple est en emploi (lui en Intérim, elle en CDI temps partiel) , ils perçoivent au total 1900 euros de salaires mensuels. Etant donné leur situation et l'absence d'expérience locative, le bailleur HLM et le CLLAJ se mettent d'accord, en 3 mois, pour proposer un logement, avec un bail accompagné (le locataire et le bailleur signent un bail de droit commun et le CLLAJ leur fait signer un avenant stipulant que celui reste l'intermédiaire en cas de besoin)

#### **• Un accès conditionné à l'accompagnement social du CLLAJ**

Un bailleur social oriente vers le CLLAJ une jeune femme âgée de 23 ans, mère de 2 jeunes enfants, en API, hébergée par ses grands parents, locataires du bailleur social. Inopinément, un logement T3 va se libérer dans la montée d'escalier des grands parents ; le CLLAJ et le bailleur social s'entendent pour positionner la jeune femme sur ce logement, dans le cadre d'un bail glissant dont l'objectif est l'accompagner dans son installation (cette jeune femme vient de Narbonne, la séparation d'avec son conjoint se passe très mal et elle doit apprendre à vivre à côté de ses grands parents sans trop être assistée.)

#### **• L'intermédiation auprès d'un propriétaire privé**

Un Cllaj met en relation un jeune couple avec un propriétaire privé, fidélisé par le CLLAJ depuis plusieurs années. C'est le CLLAJ qui entre en contact avec ce propriétaire pour l'informer qu'un candidat lui est adressé. A l'issue de la visite, le propriétaire communique au jeune couple ainsi qu'au cllaj son accord pour la location : Le CLLAJ est bien identifié comme un interface entre les 2 parties.

#### **• Médiation portant sur les rapports locatifs entre propriétaire et locataire**

Un couple de locataires, sortant d'un logement locatif géré en direct par un propriétaire, contacte le CLLAJ pour une mésentente sur l'état des lieux de sortie (le propriétaire a fait payé le même mois de loyer aux locataires sortants ainsi qu'aux locataires entrants). Le CLLAJ entre en contact avec ce propriétaire et évoque avec lui l'ensemble de la situation : plusieurs appels téléphoniques sont nécessaires pour que le propriétaire régularise la situation.

Un couple déjà locataire (22 ans tous les 2) vient au CLLAJ pour faire une recherche d'appartement plus grand en prévision d'une naissance (lui en CDI, elle en congés maternité) ; ils ont une dette de loyer égale à 2 mois, ils demandent au CLLAJ d'être leur intermédiaire pour régler cela avec leur propriétaire : une aide financière partielle du Conseil Général leur ait accordé (FAJ), le propriétaire accepte un échancier en contrepartie d'une médiation du CLLAJ sur l'orientation de nouveaux candidats et l'aide au relogement des locataires actuels.

#### • Suspicion de discrimination

Un jeune couple logé dans un logement temporaire, géré par un CLLAJ, se voit proposer un logement locatif de droit commun (parc social privé/PST) conforme à leur situation. La régie, gestionnaire de ce logement, réfute cette proposition d'attribution (2 mois après) au motif que l'accompagnement du CLLAJ, via une mesure ASLL, ne suffit pas à garantir cet accès. La régie évoque aussi d'autres éléments : le mari n'occupe pas un emploi depuis suffisamment de temps (6 mois) ; une expérience précédente avec un locataire orienté par le CLLAJ l'a rendue réticente. Le CLLAJ fait état de l'expérience acquise par le couple, en logement temporaire, de leur bonne gestion et de leur bonne conduite. Un désaccord profond s'installe entre la régie et le CLLAJ qui doute des motifs de refus (ce jeune couple a un patronyme potentiellement discriminant).

### **CONCLUSION**

**Il est intéressant, à travers, ces quelques exemples de repérer certaines attitudes de bailleurs, récurrentes :**

- L'absence d'expérience locative les fait, parfois craindre, une instabilité, une incompetence sur le plan de l'occupation et de la gestion du logement
- Chez les bailleurs HLM, la situation familiale voire l'entourage peuvent être considérés soit comme une opportunité soit comme un frein : Si l'entourage du jeune est « connu pour un comportement jugé difficile » cela peut compromettre sa candidature, si, a contrario l'entourage du jeune est « connu pour sa bonne occupation locative » cela peut faciliter le traitement de son dossier
- En présence des propriétaires privés, nous sommes plutôt dans le registre des litiges dans les rapports locatifs, des pratiques locatives abusives ou alors dans le besoin de « garanties et/ou d'assurance ». De nombreux propriétaires rencontrent des hésitations dans la sélection de leurs locataires : Si la situation emploi ou le niveau de ressources restent déterminants dans le système de sélection ; d'autres éléments prennent souvent le dessus pour le choix final : l'expérience locative, la présence d'un garant...C'est souvent dans ces cas là, que les CLLAJ adossent le rôle de médiateur, d'interface venant rassurer le propriétaire sur la situation, le tempérament ou encore les ambitions futures des jeunes candidats à la location.
- Parfois, les propriétaires privés et/ou les agences immobilières utilisent l'inexpérience des jeunes pour agir de manière abusive et occasionner des litiges avec les jeunes : Pas de signature d'état des lieux, exigence de 2 garants physiques, logement en très mauvais état, signature d'un contrat de réservation...

**Le rôle des CLLAJ auprès des bailleurs est dans la plupart des cas, un rôle de médiateur :**

- La plupart des CLLAJ entretiennent des relations avec les bailleurs, mais selon la configuration du territoire et la segmentation du marché immobilier, ces relations existent davantage avec le parc public qu'avec le parc privé ou inversement.
- Dans les modes de relation, il peut s'agir aussi bien de relations informelles que de relations contractualisées.
- Les CLLAJ peuvent être aussi bien dans une logique de coproduction, de co-accompagnement que dans une logique de prestation de service.
- Les interventions des CLLAJ sont multiples :
  - Dans la durée, échanges réguliers entre le CLLAJ et le service de gestion locative d'un office HLM sur l'avancement des candidatures, sur des compléments d'informations (notamment par rapport à la situation professionnelle et financière)
  - Courrier/ appel téléphonique aux bailleurs sur la situation de locataires entrant
  - RDV tripartite entre un bailleur social, le CLLAJ et un jeune candidat à la location
  - Sur une candidature dans le parc public, le bailleur demande l'avis du CLLAJ sur la situation globale de la personne et l'opportunité de sa candidature (en fonction de son parcours, ses souhaits, ses projets...)
  - Un office HLM oriente une demandeuse auprès d'un CLLAJ afin que celui-ci l'aide dans ses démarches, fasse des simulations financières et un diagnostic complet quant à l'intérêt d'un accès au parc public
  - Proposition d'un bail accompagné pour un couple de locataires accédant à leur premier logement locatif afin de rassurer le propriétaire
  - Lettre de soutien à une candidature auprès d'une agence immobilière
  - Mise en route administrative d'un contrat de location entre un propriétaire et son locataire : contrat de location, état des lieux, dossier d'Aide au Logement CAF, Dossier Avance Loca Pass...

**D/ D'éventuelles discriminations apparaissent-elles dans les suivis de parcours tels qu'ils sont retranscrits ?**

Comme nous l'avons repéré à travers les résultats quantitatifs, les tableaux de bord de suivi apportent de nouveaux éléments quand au repérage des pratiques discriminatoires. Nous présentons ici des extraits de récit illustrant précisément les obstacles rencontrés par les jeunes dans leurs démarches de recherche de logement.

- En intérim depuis plus de 3 ans avec des revenus avoisinant les 800 euros/mois et qui cherche un logement, avec sa mère comme garant privé ; **un jeune homme célibataire, avec un patronyme potentiellement discriminant (PPD)** a réussi à décrocher 3 RDV qui n'ont rien donné car les logements étaient présentés comme loués à son arrivée à l'agence.

- **Un jeune célibataire en CDI (PPD)** avec un salaire de 1290 euros, sans garant privé, qui ne trouve pas de logement dans le parc privé (suivi des annonces sur Internet, appels téléphoniques sur 2 mois) et dont les démarches (dépôt de dossier complet, actualisé...) auprès du parc social n'ont pas abouti en 7 mois.

- Dans la même ville, sur la même période, **une jeune femme, avec un patronyme non discriminant (PND), suivie par le même CLLAJ, célibataire en CDD** longue durée (9 mois) avec un salaire de 1100 euros, sans garant qui après un rendez-vous au CLLAJ, entame ses démarches seules et trouve un logement en moins de 2 mois auprès d'une agence.

- Ou bien encore, cette autre **jeune femme célibataire en CDD (PND)** avec un salaire avoisinant les 1200 euros trouve en 5 mois un logement auprès d'un bailleur social, dans un secteur très prisé de la même ville

- **Une jeune femme célibataire en emploi précaire (PPD)** (enchaînant les CDD, les emplois en Intérim) avec de faibles revenus (600 euros) mais une Aide au Logement CAF (250 euros) , un garant privé propriétaire de son logement, entame des recherches auprès des agences et dans les journaux d'annonces. Malgré les garanties, ses interlocuteurs évoquent à 4 reprises que les logements qu'elle pensait visiter sont déjà loués.

- **Un jeune homme en CDI percevant 1 200 euro mensuels (PPD)**, remplit un dossier pour un logement dans le parc privé puis l'Agence lui annonce que le propriétaire retire ensuite son logement de la location...

- **Un couple percevant 2 000 euros (PPD)** par mois et pouvant présenter 2 garants privés entame des démarches dans le parc privé afin de trouver un appartement plus rapidement. Un contact avec une agence immobilière se passe plutôt bien jusqu'à ce qu'au téléphone leur interlocutrice leur indique préférer un seul garant gagnant plus de 1500 euro, plutôt 2 garants.

Malgré un contact téléphonique entre le CLLAJ et la Régie (au cours duquel le CLLAJ a mis en avant les ressources du couple, la présence du garant, son rôle d'interface si besoin), le couple n'a pas pu déposer un dossier de candidature. Empêcher d'avancer ce couple s'est séparé, au bout de 3 mois de recherche.

- **Un jeune couple (PPD) avec un enfant** avec 2180 euros de ressources (lui en emploi, elle en congé parental) qui est pressé de trouver un logement et paie un vendeur de liste, sans résultat. Une visite via une agence d'un T3 compatible en terme de loyer et de localisation ne donne pas de résultat. Le Cllaj demande le motif du rejet à l'agence, après plusieurs appels téléphoniques où il est signalé que le responsable est absent, que la personne qui décroche

n'est pas au courant, il est répondu que le propriétaire a déjà eu des ennuis avec les locataires précédents et qu'il veut des locataires exemplaires...

- Une proposition de logement chez un bailleur public est faite à **un jeune couple (PND)** (lui dort dans sa voiture, elle est hébergée chez des tiers) en septembre 2007 ; au 03 décembre de cette même année ils ne connaissent toujours pas leur date d'emménagement : la chargée de clientèle n'aurait pas eu le temps de prendre contact avec le couple pour fixer une date d'entrée dans les lieux !
- **Un jeune couple (PPD)**, soutenu par le CLLAJ, ayant une expérience réussie de locataire est refusé par une régie immobilière privée sans autre motif que celui de l'ancienneté trop récente dans le statut d'intérimaire (elle et lui sont intérimaires depuis 1 an). En effet, la solvabilité du couple à 33% est respectée, ils n'ont aucune dette locative avec leur précédent bailleur (qui était un bailleur public).
- **Une jeune femme en situation de monoparentalité (PPD)** (23 ans, un enfant de 3 ans, en CDI à temps plein avec un salaire mensuel de 1166 euro). Elle est locataire d'un logement dans le parc public qui ne dispose de chauffage collectif (chauffage d'appoint). Elle s'adresse au CLLAJ pour trouver un appartement de meilleure qualité ; malgré des demandes de mutation dans le parc public, malgré sa situation stable et l'absence de passif locatif : aucune proposition ne lui est faite en 6 mois. En parallèle, elle entame des recherches dans le parc privé qui n'aboutissent pas. Aucun élément objectif ne permet de comprendre pourquoi sa situation n'évolue pas. L'un des bailleurs sociaux chez qui elle a déposé son dossier, n'évoque aucun motif particulier, pour lui le dossier est instruit comme les autres, dans une longue file d'attente.
- Dans la même ville, une situation quasi similaire : **une jeune femme en situation de monoparentalité (PPD)** (25 ans, un enfant de 5 ans, en Contrat d'insertion avec un salaire de 730 euro) est sous locataire du CLLAJ. Des demandes auprès des bailleurs publics ont été déposées, aucune proposition en 12 mois malgré des contacts réguliers entre le CLLAJ, la jeune femme et les bailleurs : sa demande ne fait pas partie des situations urgentes.
- Toujours sur le même territoire, **un jeune homme de 20 ans en CDI (PPD)** depuis 2 ans dans le bâtiment habitant chez ses parents s'adresse au CLLAJ pour rechercher un logement. Il constitue des demandes auprès du parc public et **en un mois il a une proposition** de studio. En reprenant contact avec le CLLAJ, il explique que son père connaît un salarié du bailleur public principal.
- Une situation semblable à celle ci-dessus, **un jeune de 23 ans en CDI (PPD)** à 1200 euros qui reçoit une proposition de logement dans le parc social en 15 jours conforme à ses souhaits (quartier, typologie...)
- **Un jeune couple (PPD)** (25 et 27 ans) est hébergé chez des parents, ils ont une **petite fille de 7 mois** ; Mr travaille en CDI à 1300 euros, Mme est en congé parental. Ce couple privilégie les recherches dans le parc privé pensant trouver plus facilement, ils prennent de nombreux contacts avec des agences ou des régies ; les propositions qui leur sont faites ne leur conviennent pas : une majorité de logement en RDC ou en dernier étage sans ascenseur : après plus de 4 mois de recherche, ils se décident à faire des dossiers de candidature auprès du parc public.
- **Un jeune homme** qui déclare explicitement que son nom de famille est la cause des nombreux refus qu'il a essuyés auprès d'agences immobilières, alors même qu'il est en **CDI** et perçoit une rémunération à hauteur de **1400 euros**.

• **Un jeune couple qui perçoit 1900 euros** (lui, CDI et elle, étudiante) est sous locataire d'un studio, géré par le CLLAJ. Leur situation enfin stabilisée, ils aspirent à devenir locataires autonomes. Ils entament des démarches dans le parc privé dans une ville de l'agglomération lyonnaise pour rester en proximité de leur lieu de travail et d'études. 2 agences sont ciblées mais malgré leurs multiples sollicitations et le dépôt d'un dossier complet : aucune proposition n'est faite au jeune couple : les raisons invoquées sont celles des revenus insuffisants ; malgré la présence d'un garant physique. L'intermédiation du CLLAJ n'a pas été décisive et le jeune homme ressent une réticence du fait de son origine camerounaise.

### **CONCLUSION :**

Les exemples de parcours entachés de piétinement, d'obstacles, de refus, de silence, de non réponses sont nombreux.

- Alors même que leur situation professionnelle est stable et que leurs niveaux de ressources dépassent les 1200 euro mensuels, plusieurs jeunes ont éprouvé des refus au motif litigieux : logement déjà loué, propriétaire préférant retirer son annonce, garant impécunieux...
- Avec des profils comparables, voir moins avantageux (d'un point de vue financier et professionnel), des jeunes voient leur dossier aboutir plus rapidement que d'autres (connaissance d'un professionnel travaillant chez un bailleur, traitement plus favorable et rapide en fonction du patronyme de la personne...)
- La nature des propositions formulées (typologie, localisation, secteur géographique, positionnement dans l'immeuble) sont en décalage avec les souhaits des demandeurs ; ces propositions ne semblent pas conformes au le profil des demandeurs ; les logements proposés (en rez de chaussée, au dernier étage sans ascenseur, en mauvais état) semblent correspondre aux logements qui ne trouvent jamais preneur.
- Il y a plusieurs personnes qui ont ressenti frontalement le changement d'attitude de la part de leurs interlocuteurs (propriétaires, agences) à leur égard au moment de l'énonciation de leur nom de famille.
- D'autres personnes ont ressenti le même changement d'attitude lors de rendez-vous ou de visites trahissant des effarements quant à l'apparence ou à l'âge de la personne.

Les résultats de la recherche action que l'URCLLAJ Rhône Alpes a conduit avec les CLLAJ et SLJ sur la période 2006/2007 auprès d'un panel de 105 jeunes en recherche de logement nous apportent de nombreux éclairages.

L'intérêt de cette recherche action réside dans la production chiffrée (*les tableaux de bord de suivi des jeunes nous ont permis de mesurer un certain nombre données*) de tendances et d'analyse que les CLLAJ présentaient déjà.

Bien que le panel porte sur 2% du public habituellement suivi par les CLLAJ (*105 jeunes composent le panel sur un total de 5000 jeunes suivis par l'ensemble du réseau régional sur l'année 2007*), les résultats de l'analyse quantitative sont à mettre en perspective avec les éléments chiffrés que nous centralisons chaque année, via l'observatoire régional de la demande des jeunes animé par l'URCLLAJ depuis 2001.

Pour l'année 2007, l'observatoire régional fait apparaître les tendances suivantes :

- 72 % du public accompagné par les CLLAJ ont moins de 26 ans (*70% pour le panel*)
- 64 % du public est célibataire sans enfant (*61% pour le panel*)
- 17 % des jeunes sont en emploi durable (*24 % pour le panel*)
- 27 % des jeunes en emploi précaire (*38 % pour le panel*)
- 33 % sont en situation de recherche d'emploi (*17 % pour le panel*)
- 21 % des jeunes perçoivent plus de 1 000 euros par mois (*47 % pour le panel*)
- 34 % vivent chez leurs parents (*28 % pour le panel*)
- 27 % sont en situation transitoire (*45 % pour le panel*)
- 20 % sont déjà locataires (*22 % pour le panel*)
- 33 % des jeunes ont trouvé une solution (*63% pour le panel*)
- Parmi ceux qui ont 1 solution, 60% l'ont trouvé dans le parc locatif (*76 % pour le panel*)
- En moyenne, les jeunes ont eu 3,39 contacts avec le CLLAJ (*3 en moyenne pour le panel*)

Globalement, la situation socio professionnelle des jeunes composant le panel est plus favorable que celle de l'ensemble des jeunes accompagnés par le réseau (plus de jeunes salariés, des revenus plus conséquents) alors même que leur mode de logement est plus précaire (45 % en situation transitoire contre 27%) ; leur venue au CLLAJ leur a permis plus facilement de trouver une solution puisqu'ils sont 2 sur 3 à en avoir une, contre seulement 1 sur 3 pour l'ensemble du public.

De manière totalement aléatoire, les jeunes sélectionnés dans le panel présentaient un profil plus stabilisé tout en rencontrant plus de difficultés pour accéder à un logement locatif « ordinaire ».

C'est l'analyse qualitative qui nous a permis de qualifier et de caractériser ces difficultés et de mettre en évidence un certain nombre d'attitudes discriminatoires parfois liées à l'âge des personnes (leur jeunesse faisant appel à l'inexpérience) mais aussi et surtout des pratiques de discriminatoires raciales manifestes.

**Conclusion : Le rôle des claj et les pratiques professionnelles en question**

Au sein des CLLAJ, plusieurs dynamiques se greffent pour faciliter l'accès au logement des jeunes. Si l'on mesure la pertinence et l'efficacité des actions conduites par les CLLAJ, on perçoit (à travers la recherche action) que, jusqu'à ce jour, la qualité et l'envergure du travail des CLLAJ ne permettent pas suffisamment d'outrepasser les pratiques discriminatoires que les jeunes peuvent subir.

Le ressenti des professionnels CLLAJ ayant participé à la recherche action est symptomatique :

- S'ils arrivent pour un certain nombre d'entre eux à percevoir des pratiques discriminatoires, ils avouent avoir encore du mal à les traiter
- La technique de repérages des pratiques discriminatoires fondée sur l'observation des parcours de jeunes a été vécue, parfois, de manière difficile. C'est l'exigence de retranscription qu'ils devaient avoir, pour renseigner les tableaux de bord individuels qui fut compliquée aux yeux des professionnels. Nous n'étions pas dans un registre de questionnement direct mais dans une retranscription indirecte qui pouvait déjà comporter certains biais. « A l'agence immobilière on m'a dit que... »
- Les professionnels, conscients de l'importance et de la subtilité de ce travail ne se sont pas sentis assez compétents.
- Dans le même temps, ils leur aient apparu, qu'au delà des pratiques discriminatoires raciales (liée à l'apparence vraie ou supposée, au patronyme), il se jouait de nombreuses pratiques discriminatoires sur d'autres registres : l'âge, le genre, la situation familiale ... Ce sont aussi de sujets qu'ils fondraient pouvoir traiter plus précisément.
- A l'issue de cette recherche action, les professionnels sont toujours en questionnement et souhaitent pouvoir approfondir leurs connaissances et améliorer leur technicité sur le repérage et le traitement des situations de discriminations.

Ce ci étant dit, le rôle qu'endossent les CLLAJ sur leur territoire, auprès du public jeune a des atouts considérables et la recherche action vient le confirmer :

- 70% des jeunes qui s'étaient adressés au CLLAJ ont trouvé une solution
- La moitié de ces solutions ont été mobilisé via le parc locatif « ordinaire »
- La présence du CLLAJ est déterminante dans nombre de situations pour faciliter l'accès au logement : elle semble l'être d'autant plus lorsque les jeunes présentent un patronyme potentiellement discriminant
- La fonction de centre de ressources par laquelle les CLLAJ mènent des activités d'accès aux droits, de conseil personnalisé, de suivi individualisé, de médiateur, d'interface, voir même de négociateur rendent les demandeurs plus armés pour entamer leurs démarches, pour s'acquitter de leurs devoirs, pour faire valoir leurs droits, ...

- Cette fonction de centre de ressources permet aux jeunes de profiter d'une offre de services complète :
  - o Définition d'un projet logement
  - o Connaissances en matière de rapports locatifs
  - o Appui administratif
  - o Accompagnement personnel
  - o Mise en relation avec d'autres partenaires
  - o Offre de logements intermédiaires
  
- La fonction de centre de ressources induit donc pour les CLLAJ une connaissance accrue des mécanismes locaux (marché immobilier local, les acteurs socio économiques en présence) et le développement d'un partenariat opérationnel multidimensionnel : partenariat avec les offreurs de logement, partenariat avec les acteurs de l'action sociale, de l'emploi, de la formation...

Au-delà de la valeur ajoutée des activités des CLLAJ sur leurs territoires, nous avons aussi pu percevoir certaines limites. En cela, la recherche action a pu être utile.

En effet, la recherche action a eu un intérêt majeur, celui de permettre et de concourir à l'observation des pratiques professionnelles dans les CLLAJ.

Or, le prisme choisi pour conduire la recherche action (celui du repérage des pratiques discriminatoires) laisse apparaître une réelle difficulté pour les CLLAJ d'appréhender dans son ensemble cette problématique de la discrimination.

Alors mêmes que les résultats quantitatifs nous montrent que les jeunes ayant un patronyme potentiellement discriminant accèdent davantage à une solution logement que les autres (69 % contre 58 %) ; que les CLLAJ ont pu être décisifs dans un certain nombre de parcours ; il faut noter que leur taux de sortie sur le parc locatif ordinaire est moins élevé (68 % contre 88 %) malgré des situations personnelles plus stabilisées (69% des PPD sont en emploi contre 55 % des NPD et 28 % gagnent plus de 1 200 euros contre 16 % des PND).

Parallèlement, les descriptifs qualitatifs ont montré que de réelles attitudes discriminatoires étaient pratiquées sans que les CLLAJ puissent réellement inverser la tendance.

Cet état de fait nous conduit à mettre en questionnement les pratiques professionnelles des CLLAJ, dans le domaine du repérage et de la lutte contre les discriminations.

Comment éviter aux professionnels des CLLAJ d'être co-producteurs de la discrimination ?

Comment inciter et accompagner les professionnels CLLAJ à mieux appréhender et à mieux réagir aux pratiques discriminatoires manifestes ?

Comment améliorer les pratiques professionnelles, les postures professionnelles ? Comment travailler à la transformation des pratiques (les savoir faire et les savoir être) dans ce champ de la discrimination ?

Comment favoriser l'acquisition d'une compétence supplémentaire en matière de lutte contre les discriminations au sein de l'offre de service CLLAJ ?

L'Union régionale des CLLAJ et les CLLAJ adhérents souhaitent s'engager, sur le long terme, dans le domaine de la lutte contre les discriminations et ainsi améliorer leur accompagnement auprès du public jeune.

Pour ce faire, plusieurs perspectives se dessinent :

- **Un plan de formation des équipes CLLAJ**
- **Une mission de sensibilisation sur les territoires d'implantation des CLLAJ**
- **Un travail de mobilisation politique autour de la question**
- **Une déclinaison régionale des orientations et engagements nationaux (ACSE, HALDE...)**

### **I / Un plan de formation des équipes**

- Elaborer un guide opératoire à l'attention des professionnels des CLLAJ sur la lutte contre les discriminations :
- Maximiser les connaissances et les compétences en matière de repérage et de lutte contre les discriminations
- Références législatives, procédures juridiques, le rôle et les attributions de la HALDE
- Développement d'actions d'informations et de prévention en direction du public jeune (diffusion des plaquettes HALDE, refonte des supports de communication du réseau des CLLAJ pour mettre en avant cette nouvelle orientation...)
- Veille juridique, technique sur l'actualité « discrimination »

### **II/ Une mission de sensibilisation sur les territoires d'implantation des CLLAJ**

- Sensibiliser l'ensemble des membres des conseils d'administrations des CLLAJ sur la thématique de la lutte contre les discriminations : journées d'informations, présentation de la recherche action, présentation de la HALDE...
- Sensibiliser les partenaires des CLLAJ à cette problématique : journées d'échanges avec des représentants (ACSE, HALDE...), susciter des expérimentations en la matière : proposer une recherche action « locale » avec des bailleurs, des agences immobilières...

### **III/ Un travail de mobilisation politique autour de la question**

- Réécrire la charte fondatrice de l'Urcllaj en intégrant la dimension « lutte contre les discriminations »
- Proposer cette démarche aux Conseils d'Administration des CLLAJ adhérents
- Elaborer une charte éthique sur l'accès au logement des jeunes et la lutte contre les discriminations et rechercher l'adhésion du plus grand de partenaires pour sa signature

### **IV/Une déclinaison régionale des orientations et engagements nationaux (ACSE, HALDE...)**

- S'appropriier les Accords Cadres partenariaux signés par l'ACSE au plan national et concourir à leur déclinaison régionale :
  - Avec la FNAIM, avec l'UNPI
- S'appropriier les Conventions partenariales signées par la HALDE au plan national et concourir à leur déclinaison régionale :
  - Avec la FNAIM, avec l'Union Sociale pour l'Habitat (HLM)

<b>Annexe 1 : le tableau de bord et le référentiel</b>
--

**LE PANEL**

La cible des jeunes est celle de ceux qui recherchent un logement dans le droit commun (parc privé et/ou parc public)

1/ Méthode dans le choix du panel :

Il doit s'agir d'un choix ALEATOIRE qui s'effectuera de la manière suivante :

- Ne pas déterminer les profils, ni les personnes à l'avance
- Lors d'un temps d'accueil (en RDV, en accueil libre ou en atelier), déterminer un système de sélection (par exemple, les 2 premiers jeunes de la journée ou le premier et le dernier....)
- Conserver cette méthode de choix jusqu'à obtenir une dizaine de personnes en observation

2/ Constitution du panel :

- Une fois les jeunes sélectionnés, il se peut que ceux-ci ne reviennent pas ou ne donnent pas de nouvelle, ainsi il faudra sélectionner, à nouveau, d'autres jeunes
- Le panel de 10 jeunes, doit conduire à une observation sur plusieurs mois : A minima 6 mois
- Les rencontres avec les jeunes « panelisés » devront être régulières et conduites, dans la perspective, d'un tableau de bord.

**LE TABLEAU DE BORD // LES INDICATEURS DE SUIVI**

A l'issue de chaque rencontre avec un jeune « panelisé », il faudra renseigner le tableau de bord et alimenter les indicateurs de suivi.

**Le Tableau de bord individuel :**

- Nom Prénom :
- Eléments de diagnostic : Situation personnelle, professionnelle, logement, projets...
- Recherche dans le droit commun (compte rendu des entretiens):

## Parc Privé :

Les contacts avec les agences immobilières  
 Les contacts avec les propriétaires bailleurs privés  
 Démarches téléphoniques  
 Les prises de RDV  
 Les visites de logement  
 Les réponses  
 Les exigences des bailleurs ou des agences

Le rôle du Cllaj :  
 Quels appuis, quels  
 conseils, une  
 intervention ???

## Parc public

La constitution des dossiers administratifs  
 Les délais de réception, les délais de propositions  
 Les propositions  
 Les visites sur place  
 Evaluation des propositions par rapport aux souhaits

Le rôle du Cllaj :  
 Quels appuis, quels  
 conseils, une  
 intervention ???

Les indicateurs de suivi :

Grille nominative :

Date	Nature de l'évènement	Contenu de l'évènement	Décision à l'issue de l'évènement	Rôle joué par le Claj (le claj donne un conseil, le Claj fait à la place...)
	1 <sup>er</sup> contact (téléphonique ou individuel quel type d'interlocuteur)	Présentation candidat (Nom /Prénom) Durée du contact Contenu du contact (échanges précis, RDV, infos pratiques, échanges évadifs...)	Si RDV, quel délai Si silence, quel délai pour relance Si montage de dossier, quel délai pour une réponse	
	2 <sup>ème</sup> contact (RDV, visite, dossier Administratif...)	Durée du contact...		

