

<https://pierre-alainmillet.fr/Congres-HLM-rencontres-debats-et-interventions>



Congrès HLM de Montpellier (Union Sociale de l'Habitat)

# Congrès HLM : rencontres, débats et interventionsâ€¦

- Logement -

Date de mise en ligne : lundi 28 septembre 2015

---

Copyright © Blog Vénissien de Pierre-Alain Millet - Tous droits réservés

---

**J'ai participé comme président de la SACOVIV à ces deux jours de congrès qui m'ont été utiles aussi comme adjoint au logement. J'ai rencontré de nombreux acteurs Lyonnais du mouvement HLM. Malheureusement peu d'élus, à vrai dire, je n'en ai croisé aucun ! Mais ce congrès est immense, je n'ai pas vu tout le monde ! Merci à Thierry Beaudoux, le directeur général de la SACOVIV, qui est dans ce mouvement comme un poisson dans l'eau tant ses expériences passées le font connaître beaucoup de monde.**

**J'ai pu échanger une nouvelle fois avec des acteurs clés du financement, dont bien sûr la caisse des dépôts ! Rencontre utile donc pour la SACOVIV !**

**Mais deux jours utiles aussi pour les débats en ateliers, qui m'ont permis de mieux connaître les préoccupations des acteurs du logement social dans toute la France, avec des points communs nombreux sur deux sujets clés du quotidien des Vénissiens, la qualité de service et la gestion des demandes ! et des sujets qui font débat, ailleurs comme dans la métropole de Lyon !**

## **Une gestion de la demande plus efficace et plus transparente ?**

La gestion de la demande et des attributions est en pleine transformation. Les lois Lamy et Alur ont fixé l'objectif d'une approche « partenariale » d'une gestion de la demande transparente pour le demandeur qui doit devenir « un acteur », insistant sur le niveau intercommunal, pour nous métropolitain.

C'est un des sujets que j'ai suivi dans des ateliers en me demandant pourquoi tant de personnes affirment que l'intercommunalité permettra une meilleure transparence ! Il y a un non dit derrière cette affirmation, ce serait les communes et les maires qui seraient les freins à la construction de logements sociaux, et il faudrait donc les contourner pour résoudre le problème. Bien sûr, ce n'est pas du tout le cas à Vénissieux, mais c'est effectivement le cas dans certaines communes. Sauf que mon expérience de l'intercommunalité, c'est plutôt que ces instances sont plus loin des citoyens, leur gouvernance est plus souvent faite de compromis au centre ! Elles vont donc le plus souvent adoucir les objectifs d'équité des seuils SRU, que seul l'état peut faire respecter de manière coercitive ! La métropole de Lyon est un exemple illustratif. Elle a décidé la mutualisation des objectifs SRU des 28 villes en dessous du seuil, ce qui va se traduire par des constructions à Lyon et des taux restant faibles dans beaucoup de communes de l'ouest.

En fait, derrière l'affirmation des intercommunalités, il y a l'idée d'un système de gestion de la demande très informatisé qui permettrait d'assurer des règles d'attribution écrites, publiques et vérifiables. La représentante du ministère, qui avait évoqué l'an dernier l'hypothèse de la suppression des commissions locales d'attribution (CAL), affirme ainsi qu'il ne s'agit pas seulement de partager « la connaissance de la demande », mais aussi les « étapes du processus d'attribution » ! Je suis intervenu pour demander quel rôle auraient dans ce système les agents qui font le travail quotidien d'attributions, que ce soit pour proposer des demandeurs quand un logement se libère, ou pour chercher un logement à une demande prioritaire ! Je ne sais plus qui a répondu pour dire que bien entendu, tout ce système se terminait toujours par la commission d'attribution, et donc par le travail des agents. Mais mon métier m'a conduit à me méfier des systèmes informatiques qui ne sont pas conçus en fonction d'objectifs métiers clairs, et qui ne définissent pas clairement les rôles des différents acteurs. Or, ce n'est jamais l'outil seul qui fait un

résultat, c'est l'outil. les pratiques de travail avec cet outil ! Derrière le système technique, se cache souvent la dépossession des acteurs de terrain. La centralisation des attributions que porte potentiellement ces réformes ne garantit même pas leur efficacité. Oui la procédure actuelle est pleine de défaut. Elle est opaque, elle conduit parfois à des attributions inadaptées que le demandeur n'accepte pas mais les meilleurs services peuvent faire des erreurs. J'ai eu l'exemple d'une attribution DALO par la préfecture d'un logement PLS au loyer de 900€ à une famille au RSA !

Alors, les réformes insistent justement sur le rôle des demandeurs, qui doivent devenir « acteurs » de leur demande, cherchant eux-mêmes les logements qui les intéressent, ce qui suppose de publier tous les logements disponibles. Mais contrairement à ce qui se raconte, beaucoup de demandeurs sont très actifs, et essaient par tous les moyens d'obtenir une intervention d'élus, de fonctionnaires, ou d'associations en leur faveur. un des enjeux est même d'assurer l'équité de traitement de tous les demandeurs, même ceux qui restent poliment en attente d'une décision [1]. Et au fond, faut-il concevoir la demande de logement social comme une recherche d'emploi ? On publie des annonces, et chacun va chercher et se porte candidat sur les logements qui l'intéresse ?

Cette analogie entre logement et emploi a un mérite. Quand il y a un énorme déséquilibre entre l'offre et la demande, on ne peut pas imaginer un système de régulation qui fonctionnerait tout seul. Soit c'est le prix qui départage les multiples demandeurs sur une même offre, c'est alors le marché libre que certains veulent imposer au logement social [2], soit, c'est l'offre qui choisit son demandeur sur ses propres critères, c'est le cas du marché de l'emploi ! Et ce serait le cas si les bailleurs étaient seuls à décider des attributions sans commission d'attribution avec les représentants d'associations, les élus locaux, soit c'est la foire d'empoigne de celui qui court le plus vite et qui sait parler fort pour se faire entendre !

Mais c'est bien cette réalité que l'offre est largement insuffisante, quantitativement, mais aussi qualitativement pour répondre aux attentes des demandeurs, qui doit conduire à une véritable organisation publique des attributions. De ce point de vue, je partage totalement l'idée d'avoir des critères écrits, vérifiables et transparents, qui s'appliquent à toutes les commissions d'attributions, et qui puissent être expliqués à chaque demandeur, pour l'aider à comprendre comment sa demande peut être traitée.

Mais ces critères ne peuvent pas être mis en œuvre automatiquement par un système informatisé comme une place de marché dans laquelle jouerait les demandeurs ! Il faut un travail social sur chaque demande, pour garantir une équité véritable, donc en se protégeant de toute fraude, en aidant les demandeurs à formuler leur demande de manière claire pour que les critères jouent. J'ai déjà donné l'exemple de cette femme qui demandait un logement social avec jardin, et qui m'expliquait qu'elle attendait depuis trop longtemps. La discussion a permis de comprendre qu'elle demandait un jardin parce que sa fille, victime d'une maladie dégénérative, allait se retrouver en fauteuil, et qu'elle voulait qu'elle puisse sortir de son appartement dans un espace extérieur protégé. Cela a permis de reprendre sa demande pour qu'elle devienne prioritaire, alors que la demande de jardin, bien sûr, ne l'était pas !

J'ai donc témoigné de l'importance du travail quotidien des travailleurs sociaux, des agents des bailleurs qui traitent les demandes. J'ai mesuré depuis 2 ans la qualité du travail réalisé notamment par la mission logement de la ville, qui vient en appui des demandeurs et les aide à formuler au mieux leur demande.

C'est là qu'est la clé d'une meilleure gestion des attributions. La qualité du travail de terrain, mêlant connaissance de l'offre de logement et connaissance des demandeurs, et c'est vers les acteurs de terrain que les outils de gestion de la demande doivent être orientés, c'est à leur service que le « plan partenarial de gestion de la demande » doit être mis en place par la métropole !

# La qualité de service et les agents de première ligne

Le deuxième sujet de discussion en atelier était la « qualité de service ». J'ai pris des contacts sur le label « qualité services » proposé par l'USH pour les offices HLM, label dont la SACOVIV pourrait sans doute s'inspirer pour avancer sur l'objectif annoncé d'un « contrat de confiance » avec les locataires.

Car partout, ce sont les mêmes questions qui reviennent et toutes les associations de locataires sont intervenues sur la propreté, la sécurité, la collecte des ordures ménagères. Beaucoup d'intervenants ont demandé le renforcement des « gestion urbaines de proximité », des outils de la politique de la ville. Et j'ai noté avec intérêt que le ministre évoquait 70 000 postes financés de services civiques, qui peuvent être une aide sur des actions de proximité de la SACOVIV.

Mais je n'ai pas eu de réponse quand j'ai demandé comment financer le renforcement et la valorisation professionnelle de tous les agents de première ligne sur ces sujets, gardiens, agents d'immeubles, accueil au siège. C'est pourtant la question clé. Si on ne veut pas faire payer plus de charges aux locataires, il faut des mécanismes de financement d'emplois pour cette gestion urbaine de proximité indispensable !

## La réforme de la définition des loyers

Enfin, le débat sur la politique de la ville m'a fait découvrir un nouveau sujet, la refonte des loyers. Un sujet « sensible » et dont j'ai peur qu'il contienne de nombreux effets pervers. L'objectif affiché est bien sûr de mieux répondre aux demandes des plus pauvres et de leur permettre d'accéder à un logement partout, et pas seulement dans les zones « sensibles » aux loyers les plus bas. Mais quand j'entends qu'il faudrait financer la baisse des loyers des zones « tendues » par exemple des loyers de Lyon, je me demande comment cela pourrait se traduire dans les faits. Sujet à suivre.

---

[1] c'est un des messages que je passe à chaque demandeur que je reçois. Mon rôle, c'est d'assurer que toutes les demandes soient prises en compte de la même manière. Celui qui interpelle chaque jour la ville n'est pas favorisé par rapport à celui qui n'ose pas déranger.

[2] voir le [communiqué du MEDEF](#)