http://pierrealainmillet.fr/les-communes-les-locataires-et-le

congrès national des HLM

les communes, les locataires et le fichier unique de la demandeâ€¦

- Logement -

Date de mise en ligne : mardi 23 septembre 2014

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

Ma visite au congrès national de l'union sociale de l'habitat, le congrès des HLM a été très utile et instructive. Je découvrais cet évènement à Eurexpo pour rencontrer d'autres élus impliqués dans le logement, et aussi des acteurs des bailleurs sociaux de l'agglomération qui sont tous confrontés aux mêmes défis que la SACOVIV et que je connais pour les avoir rencontré dans le mandat précédent sur les problèmes de collecte des déchets ou de propreté.

Mais je n'imaginais pas l'ampleur de cet évènement qu'on découvre d'abord par la place des entreprises du bâtiment, de l'énergie, des prestataires et consultants qui tournent autour de cet immense marché que sont les 4,5 millions de logement sociaux en France.

J'avais noté une question précise dont j'espérais trouver une réponse claire. La ministre du logement avait annoncé la signature lors de ce congrès d'un *« accord d'engagement sur la qualité de service du logement social »*, sujet qui rejoint notre objectif de travail d'un « contrat de confiance » entre le locataire et la SACOVIVâ€¦ Mais au stand du ministère, personne ne peut en parler, ni au stand de l'USH qui devrait la signerâ€¦ Et finalement,dans son discours, la ministre annonce une signature en 2015â€¦ Cela nous donnera le temps de travailler avec les autres bailleurs sur le contenu d'un tel accord sur un sujet essentiel à la relation entre bailleurs et locataires : Comment évaluer le travail de proximité, sans demander ce que les charges et loyers ne peuvent supporter, mais sans laisser s'installer cette situation trop fréquente d'un sentiment de délaissement et de laisser-faire..

Mais en dehors de cette question d'actualité, mon expérience dans mes visites de quartier ces dernières années, tout comme mes premiers mois d'adjoint au logement me conduisait à chercher des contacts sur deux sujets

- la gestion de proximité, la valorisation, la professionnalisation des gardiens et agents de proximité
- la gestion de la demande et les conditions de la transparence et de l'équité de traitement de tous les demandeurs

Sur le premier point, c'est plutôt une déception, les bailleurs sociaux de l'agglomération n'exposent pas eux-mêmes leur expérience, ils sont présents pour visiter les nombreux stands officiels et prendre des contacts,mais l'essentiel des stands sont les entreprises et des structures officielles qui ne parlent pas de cet enjeu de la proximité. J'ai cependant discuté avec deux organismes de formation qui ont une activité spécialisée vers les gardiens, mais cette question pourtant centrale était peu présente dans les débats et rencontres. Nous avons heureusement dans le Rhône un organisme inter-bailleur, ABC HLM, qui a une forte expérience de travail sur cette question.

Sur le deuxième point, j'ai participé au débat sur la gestion de la demande et je ferai un autre article pour évoquer mon échange avec le vice-président Brachet, mais j'ai découvert une réforme totale de la gestion de la demande et des attributions qui repose sur plusieurs principes :

- le dossier unique de la demande (pas seulement le fichier unique) avec un droit à l'information du demandeur de logement, du suivi de sa demande, des offres existantes pouvant y répondreâ€¦ reposant sur un système national informatisé d'enregistrement des demandes, et de gestion des dossiers, qui peut utiliser des systèmes locaux quand ils existent (comme le fichier unique de la demande du Rhône)
- une gestion « partagée » des demandes au niveau intercommunal, donc une politique d'attribution qui passe des bailleurs aux métropoles et communautés, à travers des « conférences intercommunales » d'attribution des logements qui réorganisent complètement les commissions d'attribution des bailleurs
- des lieux d'accueil des demandeurs pour les assister dans la gestion de leur dossier, qu'ils sont censés gérer eux-mêmesâ€¦ (effet d'annonce ? ce sont pour l'essentiel les bailleurs qui enregistrent et mettent à jour les

demandesâ€¦ je doute que même la métropole ouvre de nouveaux bureaux partout ! Mais il faut bien compenser le « tout internet » par de la proximitéâ€¦ dans le discours !)

Je partage l'objectif d'une transformation profonde de la relation entre demandeurs et bailleurs, l'ambition d'un système qui donne des droits aux demandeurs, qui organise une vraie transparence de l'offre, des demandes et des critères d'attribution. C'est essentiel parce qu'il faut à tout prix sortir du sentiment dominant chez les habitants d'un système corrompu, qui pousse un très grand nombre à chercher à tout prix des appuis pour tenter de « bénéficier » du système. Or plus on organise cette concurrence entre les demandeurs, moins on peut les mobiliser pour agir ensemble pour la défense du logement social et pour obtenir de nouveaux financements pour la construction et la rénovation.

Mais la présentation par une représentante du ministère m'a donné le sentiment d'un énorme « big brother informatique » censé savoir tout sur tous, avec des objectifs ambitieux d'organisation de la relation avec les demandeurs dans ces lieux nouveaux s'appuyant sur ce système informatique global. Comme si un outil technique pouvait résoudre les problèmes sociaux et personnels qui font le quotidien des assistantes sociales et gestionnaires de parc qui reçoivent des milliers de demandeurs en les aidant à monter des dossiers complets, à comprendre les offres qui correspondent à leurs besoins, mais aussi à leurs capacités. Elle évoquait même l'hypothèse de supprimer les commissions d'attribution de logement associant les élus locaux, pour mettre en œuvre une procédure purement administrative, hypothèse qui, malheureusement à son sens, n'avait pas été retenue

La représentante des HLM pondérait très diplomatiquement ces objectifs et défendait la nécessité de ces commissions d'attributions qui existent chez tous les bailleurs.

Les interventions suivantes montraient d'ailleurs la complexité de ces questions, et plusieurs intervenants faisaient état des déboires techniques vécus un peu partout, à Lyon, à Toulouse, comme à Rouen, et des dépenses informatiques énormes qui ont du mal à répondre aux attentes initiales, avec parfois la nécessité de tout reprendre pour se mettre en conformité avec les décrets d'application de la nouvelle loi. Je sais ainsi que pour l'instant, le fichier unique du Rhône ne permet pas de fournir des statistiques à la demande, alors que bien sûr, l'informatisation aurait du permettre de faciliter les outils de suivi à la disposition des élus. Mais comme dans tout système informatisé, l'essentiel est la qualité des données saisies, de leur complétude, et ceux qui suivent les commissions d'attribution savent que des informations essentielles à la mise en œuvre des critères d'attribution sont dans des commentaires, parfois manuscrits sur les dossiers. Autrement dit, on est très loin d'un système totalement informatisé, pas pour des raisons techniques, mais parce que la réalité des processus de gestion des demandes reste complexe et â€¦humain !

Le vice-président Brachet évoqua le compromis à organiser dans le temps entre cette nouvelle approche d'un système unifié de gestion de la demande et les traditions de « corrections » du marché du logement à partir des interventions politiques, historiquement d'abord des préfets.

Mais personne n'évoque les conséquences de cette crise du logement, de ces dizaines de milliers de demandes en attente, de cette énorme distorsion entre l'offre et les souhaits des demandeurs qui fait qu'il y a, pas seulement à Paris, des années d'attente pour obtenir certains quartiers. Je peux pourtant témoigner au bout de quelques mois de ce constat. Beaucoup de locataires voudraient avoir un appartement dans des immeubles neufs. J'ai vu des demandes très précises, un T2 dans le centre au rez-de-chaussée, ou un T5 avec ascenseur, auxquelles on ne peut pas répondre tout simplement parce qu'ils n 'existent pas ! Est-ce qu'il suffit d'informatiser sur Internet ?

Mais le plus éclairant dans les interventions, c'est l'absence du rôle des communes, tout le monde s'accordant sur la nécessité d'une gestion au niveau des intercommunalités et des métropolesâ€¦ le plus loin possible de l'intervention citoyenne, le locataire étant, pour certains, transformé en « e-client ».

Copyright © Blog Vénissian de Pierre-Alain Millet

Ce que je comprends, c'est le rêve très technocratique d'un système totalement administratif et automatisé, fonctionnant dans un monde idéal sans crise du logement où des locataires compétents feraient leur choix sur internet, où les règles d'attribution seraient définies à haut niveau dans des conseils d'administration métropolitain, et mis en œuvre à travers le système informatisé, loin de tout débat politique citoyen. Un des intervenants utilisait une analogie terrible, comparant le demandeur de logement avec un client du vendeur US sur internet Amazon, qui annonce pouvoir livrer directement dans votre jardin avec un drone (!!!). Autrement dit, plus d'intermédiaire social entre le demandeur et l'offreâ€¦

Face à un tel idéalisme niant les réalités de terrain que connaissent ceux qui rencontrent réellement des demandeurs, notamment dans les quartiers populaires, je suis intervenu sur la question de la transparence pour les critères d'attribution et sur la place des communes et le rôle des élus locaux, mais j'ai eu le sentiment que ces question étaient déplacéesâ€¦

Pour le reste, il y avait aussi beaucoup de stands et débats sur la transition énergétique, sujet que je connaissais déjà mieux et que je n'ai donc pas trop regardé, et aussi sur l'innovation sociale au service du logement, que je n'ai pas suffisamment eu le temps de découvrir. J'ai noté plusieurs idées et contacts à reprendre, dont un sur les « compagnons bâtisseurs » qui font un travail original notamment autour de l'idée « Réhabiliter son logement, c'est se réhabiliter soi-même ». Ce sont les locataires qui, avec un accompagnement, prennent en charge des travaux de rénovation de leur logement, et le témoignage lu sur leur site explique bien cette démarche *« Au départ j'avais peur, je me suis dit : je m'engage où ? Je me suis dit, continue. Si tu veux vivre une autre vie, c'est dans un autre cadre ! J'ai continué, mais pas toute seule. J'ai été accompagnée, entourée. »*

Copyright © Blog Vénissian de Pierre-Alain Millet