

AMELIORER LES RAPPORTS LOCATIFS

VIVONS MIEUX ENSEMBLE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

Introduction

Le logement social représente une priorité de la majorité municipale. Cette ambition s'est chaque année accrue, notamment en raison de l'évolution du marché immobilier parisien¹ et de la situation économique. Ce contexte particulier renforce les enjeux politiques liés à l'habitat tels que l'exclusion sociale, la mixité sociale, la place des « classes moyennes » à Paris.

Pour autant, l'effort consenti par l'équipe municipale est sans précédent :

- **Plus de 70 000 nouveaux logements sociaux ont été financés depuis 2001**, dont une majorité liée à des constructions neuves.
- En 2014, Paris atteindra les objectifs fixés par la loi relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, d'un taux de 20% de logements sociaux. Ce taux n'était que de 13,4 % en 2001.

En 2014, l'effort de construction doit demeurer une priorité politique. L'évolution de la législation, imposera à Paris, comme toutes les communes, d'atteindre 25 % de logements sociaux d'ici à 2025 et ainsi participer à l'effort national nécessaire. Il s'agira donc de construire près de 60 000 logements supplémentaires dans la capitale. **Dans son programme, Anne Hidalgo s'est engagée à construire 10 000 logements par an et d'atteindre l'objectif de 30 % de logements sociaux en 2030.**

Parallèlement à cet objectif ambitieux, cette politique d'extension du parc social doit impérativement s'accompagner d'une réflexion sur la qualité de vie des locataires et sur la place du logement social dans la ville. Dans ce cadre, Anne Hidalgo a souhaité confier à Jérôme Coumet, Maire du 13^e arrondissement, une mission dont voici le fruit de ses réflexions. Cette contribution a pour objectif d'examiner les seuls rapports entre les bailleurs sociaux² et les locataires. Nous voulons qu'en sus des créations de nouveaux logements, une profonde amélioration des rapports entre locataires et bailleurs soit engagée.

Pour répondre à cette ambition, nous proposons cinq grandes orientations :

- **Préserver et développer la mixité sociale** : alors que 50 % des logements sociaux sont situés dans seulement 3 arrondissements, le rééquilibrage Est-Ouest sera renforcé.
- Le logement social doit continuer à s'adresser à l'ensemble des catégories sociales de la population et intégrer notamment les nombreux salariés, à commencer par ceux sur lesquels reposent le bon fonctionnement des Services Publics parisiens. L'équilibre de la cité et de son fonctionnement en dépendent fortement. **Sans mixité, Paris perdrait de sa vitalité et de son attrait.**
- L'amélioration de la qualité des logements des locataires doit également être au cœur de notre action. **La réhabilitation du parc existant représente une nécessité pour le futur.** Il s'agira, par exemple, de mettre en œuvre des innovations techniques pour les nombreux logements situés le long des maréchaux, les fameuses « briques rouges ». L'isolation acoustique et l'isolation thermique sont deux objectifs essentiels au bien-être des locataires.
- Deux hivers rigoureux couplés à la forte augmentation du prix du gaz et de l'électricité ont contribué à une forte augmentation des charges locatives. **Nous proposons donc de faire des économies d'énergie une priorité de la prochaine mandature.** Celles-ci représentent un défi tant écologique que social, face à une précarité énergétique en constante hausse.

¹ Alors que le loyer moyen dans le privé était de 15 €/m² en 2001, il dépasse aujourd'hui 24€

² À commencer par ceux directement liés à la Ville de Paris

- Favoriser l'accès à la culture. Nous inciterons les bailleurs sociaux à insérer des œuvres d'art dès la conception des immeubles. Ainsi il sera possible d'encourager les initiatives d'accueil de propositions artistiques, comme cela existe dans le 13^e arrondissement avec le parcours de murs peints.

Pour réaliser ces objectifs, nous proposons de mieux associer chacun des interlocuteurs : puissance publique, bailleurs sociaux, locataires, acteurs locaux, etc. Le fonctionnement du logement social doit devenir plus visible et les relations entre les bailleurs et leurs locataires doivent être sans cesse améliorées.

Nous proposons également d'afficher des ambitions concrètes : charte de qualité de service³ et généralisation de modes de communication plus modernes (courriels, SMS, intranet, etc.). Si la qualité de service du logement social parisien est globalement de qualité et est probablement supérieure à la moyenne nationale, nous devons garder un temps d'avance en la matière. Cette charte devra s'engager sur divers sujets : obligations générales des bailleurs, délais de réponse, nettoyage, etc.

Enfin, **nous proposons que le renouvellement urbain soit au cœur de notre stratégie**. Pour bâtir le Paris du futur, il nous faut, nécessairement, oser amorcer une véritable politique de démolition reconstruction et commencer par recenser les immeubles publics les plus obsolètes. Lors de chacune de ces futures opérations, nous tiendrons l'engagement de reloger les habitants qui le souhaitent dans le même quartier, après une phase de concertation et dans le cadre d'un accompagnement individualisé. La réussite des opérations de ce type déjà engagées doit nous conforter dans cette volonté.⁴

Le rapport bailleur / locataire au cœur du mieux vivre ensemble

La relation qui lie le bailleur à son locataire est marquée par de nombreux événements intermédiaires qui peuvent mettre à mal le contact établi entre les deux parties. **Nous proposons** :

- **Que les bailleurs sociaux liés à la Ville s'engagent, par le biais d'une charte, sur des principes généraux et concrets vis-à-vis des locataires** : délais d'intervention, traçabilité des réclamations, délais de réponses, planning du nettoyage des parties communes, etc.
- Développer une meilleure transmission de l'information afin d'éviter de nombreux litiges.

LES TRAVAUX

Les travaux dans les appartements représentent l'un des différends récurrents entre locataires et bailleurs. Le bon entretien des logements est également le gage de la qualité générale du patrimoine. **Nous proposons** :

- **Les logements devront systématiquement être refaits à neuf entre deux locataires.**⁵
- En déclinaison de la charte générale, un guide sera publié. Celui-ci rappellera, pièce par pièce, la responsabilité du bailleur, celle du locataire, et il indiquera également les bonnes pratiques pour un meilleur entretien de son logement.⁶
- La mise en œuvre, par les bailleurs, d'une **labellisation de divers artisans afin de protéger les locataires** et réduire les escroqueries lors de petits travaux.
- La création d'un contrat « petits travaux », non obligatoire, qui serait facturé mensuellement aux locataires avec les charges. Cette garantie permettrait aux locataires qui le souhaitent, notamment les plus isolés, de pouvoir bénéficier de prestations travaux rapides, efficaces et garanties.⁷

³ Celle-ci doit faire l'objet d'une concertation entre les bailleurs sociaux, les représentants des locataires et la Ville. Elle sera ensuite déclinée spécifiquement pour chaque bailleur lié à la Ville (Paris Habitat, RIVP, ELOGIE, SIEMP) et également proposée aux autres bailleurs sociaux.

⁴ Opération Fulton (ICF La Sablière), Porte d'Italie (secteur Paul Bourget – Elogie), l'ensemble Villiot – Râpée (Paris Habitat), etc.

⁵ Plomberie, électricité, peinture et sols.

⁶ Notamment les bouches d'aération, les vides ordures, etc.

⁷ Il s'agit par exemple des travaux de plomberie, de quincaillerie, électrique.

- La publication chaque année d'un état du patrimoine de chaque bailleur, en lien avec les amicales de locataires.
- Un meilleur suivi des prestataires, par un système d'évaluation et de bonus / malus pour les entreprises ; l'objectif étant de fidéliser les meilleures et d'écarter les mauvaises.⁸

ADAPTER LES LOGEMENTS

Parallèlement, **nous souhaitons également que les bailleurs s'engagent plus clairement sur les adaptations de logements liées au handicap ou au vieillissement.** Il faut répondre aux grandes évolutions de notre société. Les investissements réalisés sont déjà importants, mais il nous faut aller plus loin et afficher des ambitions plus fortes :

- Fixer des objectifs, chaque année, à chaque bailleur, proportionnels à son parc de logement, de création chaque année de logements adaptés aux locataires à mobilité réduite.
- Systématiquement réaliser les travaux nécessaires pour les personnes à mobilité réduite quand l'appartement le permet.
- **Pour les locataires ayant plus de 65 ans, rendre obligatoire la réalisation des travaux nécessaires liés au vieillissement, quand le locataire le demande.**⁹

LE ROLE DES GARDIENS

Les gardiens d'immeubles sont les interlocuteurs directs des locataires. Leur rôle est également essentiel pour assurer le lien social. **Nous proposons de valoriser cette profession et d'accompagner les gardiens dans l'évolution de leur métier :**

- Plan de formation inter-bailleurs des gardiens.
- Promotion et modernisation du rôle des gardiens: informatisation des loges, formation spécifique, développement de nouvelles compétences, etc.
- Augmenter leur nombre pour renforcer leur rôle d'accompagnement des locataires et valoriser leur action de lien social. Fixons l'objectif d'un gardien pour 100 locataires.

CHARGES LOCATIVES ET DEVELOPPEMENT DURABLE

Après deux hivers rigoureux et une augmentation importante du prix de l'énergie, les charges locatives représentent un budget plus lourd pour les locataires.¹⁰ Par ailleurs, il est nécessaire que les locataires puissent mieux en comprendre le calcul. **Nous proposons :**

- **Mise en place d'un Observatoire Parisien des Charges.** Son rôle sera d'identifier les immeubles les plus énergétivores, d'évaluer l'évolution des charges dans le temps, de faciliter le fléchage des interventions les plus prioritaires, qu'il s'agisse de travaux modestes ou de programmes de réhabilitation plus complet dans le cadre des financements d'opération « Plan Climat », de créer un système d'alerte sur les anomalies (fuites d'eau, etc.).
- **Multiplication des compteurs d'eau individuels avec possibilité de consulter la consommation en temps réel.**¹¹ Il s'agit également de davantage responsabiliser les locataires quant à leur consommation. De manière systématique, les compteurs devront être installés de manière très visible dans toutes les constructions neuves.
- Les bailleurs doivent favoriser la compréhension du calcul et du contrôle des charges par les locataires, notamment pour ce qui relève de l'eau et de la fiabilité des compteurs.
- Parallèlement au plan Climat porté par la Ville, **les bailleurs parisiens doivent se saisir des nouveaux outils technologiques et expérimenter les innovations à leur portée :** éclairage LED détecteur de présence, radiateurs plasma, etc.

⁸ Un tel système commence déjà à fonctionner chez plusieurs bailleurs pour les ascensoristes.

⁹ Poignée des portes, barres d'appuis, changement des baignoires, prises électriques, etc.

¹⁰ D'autant plus que le prix de l'énergie continuera vraisemblablement d'augmenter.

¹¹ Cet engagement doit devenir une obligation dans les logements neufs et dans les programmes de réhabilitation.

LES ASCENSEURS

Les pannes d'ascenseurs constituent l'un des principaux sujets de protestations. Si l'action politique de la Ville, avec plusieurs bailleurs sociaux, a déjà débouché sur des résultats probants et une nette amélioration de la situation, nous devons être encore plus ambitieux et nous proposons :

- **Développer la démarche commune actuelle des bailleurs et viser la limite de 5 pannes par an et par ascenseur** : généralisation des mouchards, relation commerciale différente davantage basée sur une obligation de résultats et de moyens pour les opérateurs, recours à des audits extérieurs, etc.
- Les bailleurs s'engageront à rendre transparent le plan de rénovation du parc ancien : calendrier, financement, nombre de pannes, durée des pannes, etc.
- **Les locataires devront recevoir une information plus précise lors des pannes** : délais d'intervention, modalités prévues dans les contrats d'entretien, etc.¹² Cela s'accompagnera de solutions d'aide pour les pannes les plus longues (portage, chaises à chaque étage, etc.)
- Le bailleur informera si nécessaire les locataires des pénalités appliquées aux ascensoristes.

LES DETECTEURS INCENDIE

La loi rend obligatoire ces dispositifs, mais faute d'accompagnement, ils sont trop peu souvent installés ou mal entretenus. Tous les bailleurs parisiens seront incités à accompagner les locataires via des accords collectifs. Ainsi contre une rémunération symbolique, les bailleurs se chargeront de la pose et du suivi technique des détecteurs.

Vivre ensemble dans le logement social

Le « bien vivre » d'un ensemble locatif ne peut pas seulement s'évaluer au regard de la relation qu'entretiennent le bailleur et le locataire. L'échange entre les locataires et la création d'un lien social doivent être encouragés afin que chacun puisse jouir pleinement de son lieu de vie. Les bailleurs, les gardiens ainsi que les amicales de locataires sont également les garants de la qualité de vie. Parallèlement à la création de logements sociaux supplémentaires, il nous semble indispensable de garantir sans cesse la mixité sociale et mettre celle-ci au cœur de notre ambition.

LA MIXITE AU CŒUR DU LOGEMENT SOCIAL

Le logement social doit s'adresser à différentes couches sociales de la population, notamment à Paris où nombre de catégories de la population sont exclues de fait du logement privé. La mixité sociale doit s'insérer partout, y compris au sein des immeubles de logements sociaux. **Nous proposons d'ancrer cette ambition au cœur de notre action** :

- Envisager plus globalement les attributions de logements pour préserver et développer la mixité sociale à l'échelle de chaque quartier, en y associant chacun des bailleurs. **Les sites sensibles seront adoptés dans chaque conseil d'administration sous le contrôle des représentants des locataires et des élus.** Une charte sera établie pour éviter de concentrer les populations les plus fragiles dans ces sites sensibles. Ce travail collectif pourra aussi prendre la forme d'un bilan semestriel par secteur.¹³
- **Etendre l'accompagnement social lors de l'entrée dans un nouveau logement** : règle de vie en collectivité, rapports avec le bailleur, connaissance du quartier, etc., et il sera nécessaire de développer la coordination entre les services sociaux de la Ville, les travailleurs sociaux des bailleurs, des associations et les relais sociaux locaux (club de prévention, etc.).
- **Modulation des loyers dans les grands ensembles** : permettre aux locataires habitant un « HLM » et étant assujettis au supplément de loyer, de rester sur place avec un loyer relevant désormais du

¹² Au niveau de la communication entre le bailleur et ses locataires, sera développé le recours à une communication plus directe : courriels, SMS.

¹³ Celui associera les bailleurs, la ville, les partenaires sociaux.

logement intermédiaire¹⁴. A l'inverse, il s'agira aussi de permettre à des locataires de logements intermédiaires de pouvoir y demeurer, en cas « d'accident de la vie » avec un loyer relevant du social.¹⁵ Cette modulation avec des « loyers flottants » permettra de préserver et de développer la mixité sociale dans les immeubles. Pour rendre possible celle-ci, il faudra entamer des discussions avec l'Etat afin de pouvoir simplifier la réglementation actuelle. Néanmoins, cette modulation pourrait d'ores et déjà concerner les nombreux logements sociaux qui ne sont plus conventionnés.

- Nous voulons aussi plus et mieux impliquer les représentants de l'Etat dans les politiques locales. Le rôle de la Préfecture ne doit pas être simplement administratif, notamment dans le suivi de l'application de la loi DALO. Celle-ci doit également être impliquée dans les problématiques sociales locales.

LOCAUX COMMERCIAUX ET ASSOCIATIFS

Ces locaux jouent un rôle très important dans la vie des ensembles. Leur fonctionnement et leur « attribution » doivent devenir un enjeu plus stratégique, plus fort et mieux coordonné, à l'échelle de secteurs définis. **Nous proposons :**

- Développer les locaux à vocation résidentiels des immeubles : ludothèques, lieux partagés pour les locataires¹⁶, locaux pour les associations locales développant le lien social, etc.
- Favoriser l'installation des commerces de proximité.¹⁷
- Développer les initiatives collectives telles que les jardins partagés, notamment sur les toits des immeubles.

TROUBLES DE VOISINAGE ET INCIVILITES

Nuisances sonores et incivilités engendrent bien des conflits. Notre rôle en la matière n'est pas d'accepter une certaine forme de fatalité. **Nous proposons :**

- **Accélérer la réhabilitation du parc ancien.** En effet, les conflits sont souvent amplifiés par la nature même des immeubles, souvent mal insonorisés, par exemple les vieux parquets en bois.
- **Renforcer la mission d'accompagnement social du bailleur :** l'éventuelle sortie vers un hébergement plus adapté ne doit plus être un sujet tabou. Les travailleurs sociaux doivent être davantage impliqués dans la résolution de ces problèmes.
- **Etendre le rôle du GPIS.**¹⁸ Il faut accroître ses domaines d'intervention, proposer à plus de bailleurs de l'intégrer, mais aussi continuer à développer la formation de ses membres, dont le rôle préventif est souvent très fort.
- Développer la vidéo protection par consultation des locataires : parkings souterrains, halls, cages d'escalier, etc.
- **Engager les procédures d'expulsion nécessaires.** Actuellement, celles-ci sont quasiment toutes fondées sur des problèmes de dettes locatives. En cas de troubles avérés, les bailleurs devront se saisir plus fortement de cette possibilité. Il n'est pas acceptable que toute une cage d'escalier voit sa vie quotidienne empoisonnée par un locataire.

Faciliter le parcours résidentiel des locataires

¹⁴ Cette mesure ne pourrait bien entendu pas concerner les foyers aux revenus les plus élevés et dont les ressources sont supérieures aux différents plafonds du logement social.

¹⁵ Le processus doit pouvoir avoir lieu dans les deux sens en conservant, à l'échelle d'un quartier ou d'un arrondissement, un équilibre global entre type et typologie de logements sociaux.

¹⁶ Pouvant servir pour des fêtes d'anniversaires, des fêtes de voisins, etc.

¹⁷ A ce sujet, il ne faudra pas hésiter à proposer l'usage de ces locaux aux associations lors des périodes de non occupation.

¹⁸ Le Groupement Parisien Inter-bailleurs de Surveillance. Il regroupe actuellement Paris Habitat, la RIVP, le Logement Francilien, Efidis, l'Immobilière 3F, la SIEMP, La Sablière, Elogie, Logis et Transports, Batigère, France Habitation et Emmaüs Habitat

La crise du logement entraîne une mobilité particulièrement faible dans le logement social parisien, la rotation étant inférieure à 5 %. Parallèlement à la construction de nouveaux logements, **nous proposons d'envisager de nouvelles solutions afin d'améliorer la rotation dans les logements sociaux, notamment pour ce qui concerne les échanges**. Nous souhaitons également rendre plus transparent ces mécanismes.

ATTRIBUTION

Au-delà de la crise du logement actuelle, les Parisiens sont souvent désemparés par la complexité du fonctionnement du logement social. Il nous faut dépasser un rôle trop « administratif » pour mieux informer et davantage conseiller les demandeurs de logements sociaux. Ainsi, nous mettrons en œuvre :

- La publication de fascicules expliquant clairement le fonctionnement du logement social et la réglementation correspondante.¹⁹
- Les catégories de logements sociaux et les règles de priorité seront plus clairement affichées.

MOBILITE DANS LE PARC

A Paris, un locataire du logement social sur 10 est aujourd'hui demandeur d'un échange, alors que la rotation dans le parc social est proche de 5 % (21 % dans le parc privé). Les mutations sont souvent très difficiles à obtenir et les locataires mal informés quant à l'avenir de leur demande. **Nous aspirons à rendre prioritaire ces demandes et ainsi rendre plus fluide la mobilité dans le parc social :**

- Les échanges de logement représentent aujourd'hui 20 % des attributions relevant de la Ville de Paris. **Nous nous engageons à atteindre les 25 % d'échange lors de la prochaine mandature.**
- La loi incite la mobilité des locataires les plus âgés disposant de grands logements. Nous proposons qu'à Paris cet engagement soit étendu à toutes les demandes de réduction d'au moins une pièce. Une commission inter-bailleur sera chargée de trouver des solutions de relogements les plus adaptées pour ces nombreux demandeurs qui occupent aujourd'hui des appartements souvent trop grands par rapport à leur composition familiale.
- Il faut accompagner le locataire dans cette démarche et encourager la mobilité dans les différents contingents. Il faut communiquer, informer, faire des bilans trimestriels, se fixer des objectifs, etc.
- Les mutations inter-bailleurs et inter-contingents sont également une solution et, plus généralement, doivent devenir une obligation.
- En cas de décohabitation dans le parc social, un accord peut être conclu avec les occupants : la décohabitation d'un enfant pourra permettre une mutation d'un grand appartement à un appartement plus petit et plus adapté à la nouvelle composition familiale. Attribuer un nouveau logement s'accompagnera alors de la récupération d'un grand logement pour les bailleurs.
- **Il faudra que les bailleurs sociaux continuent à intensifier leur action visant à récupérer les logements sociaux non occupés, sous loués, ou ne servant plus que de pied-à-terre à Paris.**

TRANSFERT DE BAIL

C'est un sujet très sensible, dont les règles sont peu connues par les locataires. **Par conséquent, nous proposons :**

- Mieux informer les locataires (avant même qu'ils ne le demandent) sur les possibilités légales et quasi « automatiques » existantes.
- Développer l'étude des dossiers au cas par cas : travail plus fin avec une vision plus globale. Ainsi, dans certains cas, il est absurde de bloquer pendant 3 ans (durée de l'expulsion) un grand logement alors qu'on aurait pu reloger directement vers un studio le locataire sans droit ni titre restant.

¹⁹ Par exemple les plafonds de ressources, la correspondance entre la taille de la famille et la typologie de logement souhaité, le fonctionnement de chacun des réservataires de logements, etc.