



MAIRIE DE PARIS



**Conférence de citoyens
Comment améliorer la qualité de vie dans le
logement social ?**

**Avis citoyen
5 février 2016**

Qu'est-ce qu'une conférence de citoyens ?

Une Conférence de citoyens est un outil de la démocratie participative, créé au Danemark dans les années 1980 et importé en France en 1998 et qui constitue un mode innovant de recueil de l'opinion citoyenne.

La Conférence de citoyens consiste à réunir 15 à 20 personnes reflétant la diversité d'une population donnée (France entière, région, agglomération parisienne,...). Ces citoyens sont amenés à réfléchir sur un sujet à caractère scientifique ou éthique, échappant le plus souvent à l'évaluation citoyenne ou qui s'avère « confisqué » par des experts du fait de la barrière de compétence et de langage dans la société entre le citoyen et l'expert.

Pendant 2 week-ends, le panel de citoyens s'informe en auditionnant, sur le sujet de la conférence de citoyens, une diversité d'experts ou de porteurs d'intérêts qui leur transmettent ainsi des clefs de compréhension. Dans un second temps, les membres du panel auditionnent des personnalités de leur choix au cours de deux sessions de débat, afin de parfaire leurs connaissances et opinions sur le sujet.

Forts des connaissances acquises, les citoyens rédigent à huis clos un avis citoyen comprenant à la fois l'état de leurs réflexions sur le sujet et éventuellement des recommandations. Cet avis est ensuite remis au commanditaire et fait l'objet d'une restitution publique.

Comment et sur quels critères les citoyens ont-ils été sélectionnés ?

S'agissant de la conférence de citoyens sur la qualité de vie en logement social à Paris, l'Ifop a été sollicité par la Mairie de Paris pour sélectionner le groupe de locataires. Cette phase de recrutement a été menée, à l'échelle de Paris par le réseau d'enquêteurs de l'Ifop et s'est étalée sur 4 semaines.

Compte tenu de la taille du panel (19 personnes), celui-ci ne prétend pas à la représentativité de la population résidant dans le parc social parisien et il est impropre de parler d'échantillon représentatif ainsi qu'on le mentionne traditionnellement pour un sondage.

Néanmoins, le panel a été recruté de manière à **refléter au mieux la diversité de la population des locataires de logements sociaux à Paris et à illustrer la variété des points de vue** pouvant exister au sein de ce public au sujet de la qualité de vie au sein de leur lieu de résidence.

Pour le dire autrement, l'originalité du panel réside dans son « universalité » : afin d'atteindre cet objectif de diversité, le groupe de citoyens a été équilibré en fonction de plusieurs critères sociodémographiques : le sexe, l'âge, la profession, le niveau de diplôme, le bailleur de son immeuble et l'arrondissement de résidence.

Liste des personnalités auditionnées par la conférence de citoyens sur le logement social

1. Personnalités auditionnées par les citoyens durant les deux week-ends de formation (les 9-10 et 30-31 janvier) :

- Jean Bouvier, Sociologue, CSTB
- Anne Charpy, Fondatrice de Voisin Malin
- Sophie Delhay, Architecte
- Jeanne Demoulin, Docteure en Urbanisme, Université Paris I Panthéon-Sorbonne
- Jean-Claude Driant, Professeur à l'Institut d'urbanisme de Paris - Université Paris-Est Créteil Val-de-Marne
- Monique Eleb, sociologue, professeur à l'École Nationale supérieure d'architecture de Paris Malaquais
- Annie Fourcaut, Centre d'Histoire sociale du XXe siècle, Paris I Panthéon Sorbonne
- Laurent Ghékière, Directeur des affaires européennes à l'USH
- Patrick Kamoun, ancien Conseiller à l'USH, Professeur à l'Université d'Orléans
- Karen Laloum, Directrice d'études financières à l'USH
- Claire Lévy-Vroelant, Professeur de sociologie, Université Paris VIII
- Bénédicte Madelin, Coordination nationale Pas sans nous
- Cédric Van Styvendael, Directeur Général Est Métropole Habitat
- Daniele Voldman, Centre d'Histoire sociale du XXe siècle, Paris I Panthéon Sorbonne

2. Auditions demandées par la conférence de citoyens pour la soirée de débat public (le 4 février) :

- Oualid Akkari, président de la fédération de Paris, Confédération Nationale du Logement
- Ian Brossat, Adjoint à la Maire en charge du logement et de l'habitat, Ville de Paris
- Laurent Ghékière, Directeur des affaires européennes à l'USH
- Caroline Grandjean, Directrice de la Direction du logement et de l'habitat, Ville de Paris
- Yves Laffoucrière, Directeur Général du groupe 3F
- Frédérique Lahaye, personnalité qualifiée, spécialiste des questions logement. Ancienne directrice de la DLH (Ville de Paris), conseillère du Premier Ministre sur les questions de logement
- Nora Moukrani, Responsable du pôle Réseaux, Direction Territoriale Nord-Ouest, Paris Habitat
- Christine Nassiet-David, Directrice de la gérance chez RIVP
- Serge Quillichini, Commissaire du 20^e arrondissement, Chef du 2^e district de la DTSP 75

Avis citoyen

Nous sommes 19 citoyens, habitant la ville de Paris.

Nous constituons un groupe hétérogène du point de vue de nos âges, nos métiers, nos parcours, nos vécus ou notre histoire.

Pour autant, **nous avons tous en commun d'être bénéficiaires d'un logement social de la Ville de Paris.** C'est l'élément qui nous a réunis durant deux week-ends où nous nous sommes formés ou informés sur la question de l'amélioration de la qualité de vie en logement social puis dans le cadre d'un débat public pendant lequel nous avons interpellé des experts sur le sujet.

Pour autant, **nous n'avons pas le même rapport à cette problématique du logement social** qui tient à nos conditions de vie au quotidien : configuration du logement, localisation dans un arrondissement et dans un quartier spécifique, voisinage,...

Habiter dans un logement social est en premier lieu pour nous synonyme d'un privilège. Nous avons en effet conscience d'avoir réussi à accéder à un logement pérenne et à loyer modéré, nous permettant de **nous projeter dans le temps long et de bénéficier d'une véritable sérénité**, tant se loger à Paris constitue une véritable préoccupation, voire une angoisse pour de nombreux Parisiens.

Au-delà d'un simple toit, nous savons que nos logements offrent, pour nombre d'entre nous, une superficie plus importante que ce dont nous pourrions bénéficier dans le parc privé, à Paris même.

Malgré les difficultés que nous pouvons rencontrer et qu'il ne s'agit pas de minorer, nous ne nous imaginons pas, pour toutes ces raisons, quitter notre logement social.

*

* *

Pour autant, sur la question du logement social, de vrais manques se font jour, lesquels relèvent de deux ordres : matériel et humain.

S'agissant de la dimension matérielle, nous ressentons d'abord négativement, le manque général de propreté et d'ordre des entrées d'immeubles. Cette situation fréquemment éprouvée crée une gêne vis-à-vis des visiteurs comme vis-à-vis de nous. A ce problème de propreté, s'ajoute parfois un manque de sécurité dans les parties communes. Les codes et les caméras manquent ou sont régulièrement défectueux.

Ce manque d'entretien des parties communes se répercute souvent dans les appartements qui sont mal rénovés et parfois peu salubres. Au cours de nos échanges, certains d'entre nous ont évoqué leur préoccupation vis-à-vis de la présence d'amiante dans certains logements ainsi que de nuisibles dans les parties communes.

Lorsque des locataires demandent à ce que des travaux soient réalisés chez eux, les délais d'intervention sont très longs et un manque d'information de la part des bailleurs est fréquemment pointé. En outre, nous comprenons difficilement les logiques qui président aux travaux (implications budgétaires, efficacité, sélection des fournisseurs, qualité d'intervention etc.)

Par ailleurs, nous déplorons que les interventions des bailleurs dans les logements relèvent trop souvent de « l'habillage » ou d'un simple rafraîchissement : ce sont de petites réparations peu durables quand une rénovation plus ambitieuse permettrait des économies de long terme.

Enfin, nous regrettons que le contrôle de la réception des travaux ne soit pas réalisé par des services techniques compétents mais délégués aux gardiens.

Pour ce qui relève de nos difficultés à vivre collectivement, c'est avant tout la question des nuisances qui participe à gâcher tout ou partie de notre quotidien :

- **Nuisances sonores** dans son logement où chacun éprouve parfois un manque d'intimité d'autant plus exaspérant que les demandes visant à réduire le bruit restent vaines.

- **Incivilités plus généralement**, certains locataires souffrent d'un manque de courtoisie et ressentent un sentiment d'impuissance face à la montée des incivilités **faute d'une autorité régulatrice crédible au sein des immeubles.**

*

* *

Plus globalement, nous regrettons que la mixité sociale, au cœur de la philosophie même du logement social, demeure un idéal qui fonctionne mal à l'échelle parisienne comme dans le reste du pays, d'autant plus qu'il n'existe que peu de mobilité entre logements.

Le système d'attribution des logements par contingent (Ville, 1 % Logement, Préfecture) présente à nos yeux des bénéfices certains en ce qu'il favorise la production de nouveaux logements et consolide l'équilibre financier du logement social. Ce fonctionnement a de vrais vertus et légitimités, mais il peut sembler parfois favoriser des injustices.

Néanmoins, **ce fonctionnement est selon nous perfectible et son efficience doit être revue.** Il nous paraît important qu'un véritable effort soit apporté **vers une fluidité accrue entre différents contingents (notamment entre les contingents Ville et Préfecture)**, afin de permettre des échanges de logements et des possibilités de mutation facilitées. Les spécialistes techniques de ce domaine doivent être mobilisés à cet effet.

Nous souhaitons également que la volonté de la Ville de rééquilibrer la distribution des logements sociaux sur l'ensemble du territoire parisien constitue une priorité de la mandature d'Anne Hidalgo.

Par ailleurs, vis-à-vis du financement du modèle du logement social, nous nous interrogeons sur l'impact que pourrait avoir une restriction des budgets alloués aux aides à la location (APL), dont nous avons compris l'importance centrale dans l'équilibre financier du mouvement HLM.

Aussi, **dans l'attribution des logements, l'usage de plateformes de type Loc'Annonces devrait être généralisé.** La transparence sur les dossiers de locataires en compétition pour un logement constitue la meilleure façon de comprendre les critères d'attribution. Ce type d'outils permet aussi d'impliquer les locataires dans la recherche et le choix d'un logement.

La question de l'attribution des logements en fonction des situations familiales de chacun, et d'une mobilité facilitée selon les âges de la vie nous semble également cruciale.

Le système de représentation des locataires laisse notre groupe perplexe. Nous nous sentons en effet perdus dans l'appréhension de ce fonctionnement dont nous avons une connaissance très parcellaire, voire nulle.

Cette représentation est pourtant **fondamentale en ce qu'elle permet au locataire de se sentir écouté et de participer à l'amélioration de la qualité de vie au sein de son logement, de son immeuble, de son quartier, de l'ensemble du parc de son bailleur.**

Nous avons compris que les locataires étaient, dans le système actuel, représentés à chaque échelon, de son immeuble au Conseil d'administration, ce qui nous semble primordial et incontournable.

Toutefois, **ce système ne favorise pas leur implication**, beaucoup de locataires ayant le sentiment d'un fonctionnement opaque et éloigné de leur quotidien.

Nous constatons de manière unanime que nous ne connaissons pas nos élus locataires. Nous ne savons ni qui ils sont, ni *a fortiori* ce qu'ils font dans le cadre de leur mandat.

Il nous semble qu'ils ne se font connaître qu'au moment des élections mais nous n'entendons ensuite plus parler d'eux, ce qui ne permet pas aux locataires de se sentir directement et réellement représentés et favorise même l'idée chez certains d'un abandon.

Ce sentiment est d'autant plus fort que nous partageons **la crainte d'une connivence possible entre bailleurs et représentants des locataires** qui, pour certains d'entre eux, se sont spécialisés dans ces fonctions, voire sont devenus des « professionnels » de la représentation. En atteste le faible renouvellement des locataires se présentant aux élections.

Ainsi, **notre groupe estime que ce système de représentation n'est ni satisfaisant ni à la hauteur de l'enjeu que représente l'implication des locataires dans la vie de leur collectivité** et prend le risque et la responsabilité d'en imaginer un autre.

Se pose alors et avant tout, sur cet enjeu de la représentation, la question du périmètre le plus adéquat. **A nos yeux, c'est en premier lieu à l'échelle de son immeuble ou d'un groupe restreint proche de soi que les locataires peuvent se sentir impliqués et participer à la vie collective, car les problèmes comme les préoccupations y sont très directement partagées.**

C'est la raison pour laquelle il est si important pour notre groupe de valoriser la proximité entre les locataires et leurs représentants.

Deux logiques de représentation et de relation sont alors indispensables pour la vie de nos immeubles : **des relations nourries avec le bailleur, et un lien social consolidé entre les habitants.**

- **Vis-à-vis des bailleurs, c'est avant tout le dialogue qui doit être favorisé.** Les relations avec nos bailleurs et le manque de dialogue que nous ressentons tous avec eux constituent en effet un élément important d'insatisfaction et apparaissent pour nous contre-productifs pour atteindre l'objectif d'amélioration de la qualité de vie.

Aussi, l'ensemble de la collectivité devrait pouvoir faire remonter régulièrement aux bailleurs sociaux préoccupations, difficultés dans leur vie quotidienne voire doléances. **Pour cela, il s'agira d'organiser des rencontres qui respecteraient une fréquence semestrielle et réuniraient les représentants des locataires de l'immeuble, le gardien et un représentant du bailleur.**

Nous tenons à un point important : **ces réunions devront avoir un caractère obligatoire pour chacune des parties.**

Nous espérons qu'au sein de chaque immeuble, des volontaires se manifesteront pour exercer cette responsabilité. Celle-ci devrait être exercée successivement par différents locataires, afin d'éviter toute confiscation de la relation avec le bailleur.

Ces réunions pourraient être inspirées du modèle existant dans le parc privé pour les relations syndic – copropriétaires. Ainsi, **elles devraient comprendre un ordre du jour défini lors d'une réunion préparatoire avec les locataires.** Les locataires indisponibles ou absents pourraient laisser un pouvoir mais également s'exprimer par internet. **Cela permettrait de favoriser une logique d'appropriation des locataires de leur immeuble,** dans lesquels ils sont amenés à vivre longtemps, voire toute leur vie.

Après chaque réunion semestrielle, un compte rendu sera rédigé par un représentant des locataires et envoyé à tous par courrier et /ou par mail. Enfin, une restitution de cette rencontre gardien - bailleur - représentants des locataires serait organisée dans chaque immeuble et ouverte à tous les locataires.

- **Vis-à-vis des relations entre locataires, celles-ci devraient s'articuler autour des problématiques quotidiennes qui les rassemblent : les relations interpersonnelles et leur environnement commun.**

Il nous semblerait important qu'au sein de chaque ensemble, **une charte de la vie commune** soit imaginée, rédigée, partagée par la collectivité des habitants. Ce document préciserait quelques règles que l'ensemble des locataires s'engageraient à respecter.

Cette charte pourrait en outre constituer un support destiné à **l'accueil des nouveaux arrivants dans un immeuble et par là favoriser leur intégration.**

Nous trouvons également intéressant que les locataires soient investis, dans une certaine mesure, dans leur environnement de vie, que cela passe par **la réalisation de petits travaux d'entretien dans les parties communes à l'image de ce qui peut être fait dans le parc social d'autres pays européens**, ou par l'implication dans les choix décoratifs ou événementiels de l'immeuble (fête des voisins, balcons fleuris, sapin de Noël, ...).

Enfin, nous souhaiterions que les locataires aient la possibilité de mettre en place de manière spontanée un ou plusieurs projets collectifs concernant n'importe quelle thématique concrète qui les touche collectivement (installation d'un local à vélo, déplacement d'un lampadaire gênant, ...).

Pour autant, nous avons pleinement conscience de la difficulté de faire vivre ces rapports entre locataires, de manière nourrie et efficace. Mais nous considérons qu'il convient de ne pas retomber dans **le piège d'une institutionnalisation du modèle de participation des locataires, susceptible de brider les initiatives individuelles.**

Aussi, nous proposons que les locataires qui souhaitent mettre en œuvre des initiatives innovantes en matière de lien social dans leur immeuble puissent **entreprendre une démarche auprès de la Ville de Paris afin d'avoir accès, de manière automatique, à une « boîte à outils » mise à disposition par la Mairie.**

Cette « boîte à outils » viserait à **les aider à construire cette vie collective au sein des immeubles.** Elle pourrait contenir par exemple un modèle de charte de vie commune, des éléments de communication pour fédérer cette collectivité (une page Facebook ouverte uniquement aux locataires de l'immeuble, un Intranet), des exemples d'actions qu'il est possible de mettre en place, des idées de projets.

Une aide financière peut être envisagée : il s'agirait que chaque immeuble puisse bénéficier d'une enveloppe budgétaire, mise à disposition par les bailleurs, leur permettant de réaliser les projets qu'ils souhaitent mener à bien.

Un élément est pour nous incontournable pour la réussite de cette démarche : **la mise à disposition d'un local dans leur résidence ou à proximité immédiate qui devrait pouvoir être fourni par le bailleur** et d'un espace d'affichage destiné à l'information.

En amont de la création de cette « boîte à outils », il nous semble important que les acteurs de terrain et notamment les associations de locataires comme les associations de proximité de type Voisins malins soient consultés. La mise en place d'un immeuble test permettra également de réajuster ce dispositif au plus près des besoins constatés des locataires.

C'est donc une sorte de fédération d'immeubles réunis sous une même bannière dont la dénomination sera à définir (« immeubles innovants », « immeubles qualitatifs »...) que nous appelons de nos vœux. L'appartenance d'un immeuble à cette fédération pourra être matérialisée au vu de tous par un symbole à l'entrée de l'immeuble (logo reconnaissable).

*

* *

Au-delà de ces propositions visant à organiser la vie collective dans les immeubles du parc social, nous tenons à **rappeler des préalables incontournables à la qualité de vie des Parisiens dans leur ensemble et dont le traitement améliorerait significativement la vie quotidienne des bénéficiaires du logement social :**

Nous tenons en premier lieu à distinguer les dimensions ayant trait à la sûreté et celles relevant de la sécurité.

En matière de sûreté, nous proposons de... :

- Généraliser les doubles accès aux immeubles (sas sécurisé avec code interphone / visiophone).
- Bien éclairer les parties communes et les parkings.
- Eviter de créer des halls d'entrée avec recoins dans les nouveaux bâtiments.
- Systématiser les serrures à trois points et installer pour chaque logement des portes conformes aux normes exigées par les assureurs.

- Adapter la sécurité (notamment la vidéosurveillance) en fonction du niveau d'insécurité réel de chaque quartier : il ne s'agit pas d'installer des caméras aux alentours de tous les immeubles, mais de concentrer les efforts aux endroits où le sentiment d'insécurité est réellement prégnant
- Etendre le dispositif « délégué police population » qui nous a été présenté lors du débat public, actuellement en expérimentation dans quelques arrondissements, à l'ensemble des arrondissements parisiens

En matière de sécurité des locataires, nous souhaitons renforcer le rôle du gardien dans la détection et l'identification de problèmes pouvant toucher l'immeuble (sols glissants, fixation des tapis, désencombrement des paliers et des parties communes...)

Pour autant, nous avons pleinement conscience **du trop-plein de missions incombant au gardien et souvent de leur imprécision**. Celles-ci, dans une logique d'autonomie pour chaque immeuble, devront être précisées lors des réunions semestrielles et préalablement inscrites dans la charte de vie commune évoquées précédemment.

En matière de propreté des parties communes, nous préconisons les mesures suivantes :

- Nous souhaiterions que la réfection des peintures et des sols dans les parties communes soit réalisée à une fréquence plus importante que ce qui est constaté actuellement ;
- Il nous semble primordial de durcir et renforcer la fréquence des contrôles et audits des prestataires de services ;
- Concernant les poubelles, nous proposons que des efforts soient réalisés en matière d'ergonomie afin d'aider le personnel d'entretien dans cette tâche souvent ardue. Le nettoyage très régulier du local à poubelles nous semble évidemment nécessaire.
- Pour accompagner les gardiens dans leurs missions, nous souhaitons que l'accent soit mis par les bailleurs sur la formation continue de ces derniers ;
- Nous regrettons des horaires d'ouverture des loges parfois trop contraignants, dus à la multiplicité des immeubles dont les gardiens ont la charge. Nous souhaiterions pouvoir disposer du numéro et e-mail professionnels du gardien afin de pouvoir le contacter en cas d'urgence ou de besoin lorsqu'il est en poste dans un autre immeuble.

*

* *

Sur ces sujets très quotidiens et incontournables de la qualité de vie, nous anticipons que la mise en place de réunions semestrielles ainsi que le développement des démarches participatives au sein des immeubles sont susceptibles d'améliorer significativement le fonctionnement des résidences sur ces points.

C'est dans une véritable logique de partenariat avec les bailleurs, dépassant le rapport de force que nous pouvons parfois ressentir aujourd'hui que nous souhaitons nous engager. Nous avons en effet la conviction que le dialogue et l'échange constituent le prérequis nécessaire à l'amélioration de notre qualité de vie.

ifop



*

* *

Sur ces sujets très quotidiens et incontournables de la qualité de vie, nous anticipons que la mise en place de réunions semestrielles ainsi que les démarches participatives au sein des immeubles sont susceptibles d'améliorer le fonctionnement des résidences sur ces points.

C'est dans une véritable logique de partenariat avec les bailleurs, dépassant le rapport de force que nous pouvons parfois ressentir aujourd'hui que nous souhaitons nous engager. Nous avons en effet la conviction que le dialogue et l'échange constituent le prérequis nécessaire à l'amélioration de notre qualité de vie.

Handwritten signatures and initials in blue and black ink, including names like Samara, Teinfe, HADJAMINE, and others.