les cahiers du saint georges

ARHLM PACA CORSE

# 28

Atelier Gestion locative et sociale

## Réforme de la demande et des attributions : accompagner les engagements des bailleurs sociaux

Aix-Les Milles, le 27 mars 2018

**L'AR Hlm PACA & Corse est née en septembre 1975** de la volonté commune des organismes Hlm exerçant leur activité en Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse.

En tant que niveau régional de l'organisation professionnelle Hlm, **sa vocation est de représenter le mouvement Hlm régional** et d'entretenir une relation permanente avec tous ses partenaires, de contribuer à l'animation technique du secteur professionnel et de valoriser son activité et son image.

L'Association régionale rassemble **43 organismes** (18 Entreprises Sociales pour l'Habitat, 11 Coopératives Hlm, 1 SACICAP et 13 Offices Publics de l'Habitat).

Dans le cadre d'une convention avec la Fédération régionale des EPL PACA, 12 Entreprises Publiques Locales (ex- SEM) participent à son programme d'activité.

**Elle est administrée par un conseil de 22 organismes** qui élit en son sein un bureau regroupant une dizaine de dirigeants ; **son président est Bernard Oliver**, président de l'ESH Famille & Provence et de la Coopérative Hlm Le Foyer de Provence.

Elle est membre de la Fédération nationale des Associations régionales (FNAR), composante de l'Union sociale pour l'habitat (ex-Union nationale des Hlm).

**L'AR Hlm PACA & Corse couvre les territoires de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur**

*04 - Alpes-de-Haute-Provence*
*05 - Hautes-Alpes*
*06 - Alpes-Maritimes*
*13 - Bouches-du-Rhône*
*83 - Var*
*84 - Vaucluse*

**et celui de la Collectivité de Corse.**

**Les chiffres-clés des organismes de logement social de Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse :**

> ils gèrent près de 288 000 logements locatifs sociaux,

> soit 92 % du parc locatif social des deux régions,

> et un logement locatif sur quatre tous statuts confondus (locatif privé, locatif social, meublés et gratuits).

**L'immobilier social, c'est aussi :**

> une dynamique soutenue de production avec 8 500 nouveaux logements sociaux livrés en 2017, très majoritairement situés en zones tendues (A, B1),

> 5 900 salariés et 500 administrateurs bénévoles,

> plus de 1,2 milliard d'euros injectés en 2016 dans l'économie régionale du BTP au titre de l'activité de construction, d'entretien ou de démolition, correspondant à 19 000 emplois directs ou induits dans la filière du bâtiment,

> et 62 % de l'activité de construction neuve en collectif en 2016.

*Sources : RPLS au 1/01/2017, étude CERC PACA sur le poids économique du logement social, enquête annuelle « livraisons » de l'AR Hlm PACA & Corse.*

## Réforme de la demande et des attributions

# Accompagner les engagements des bailleurs sociaux

**Le partenariat est la condition de réussite indispensable pour faire face aux nombreux engagements que les lois récentes imposent aux bailleurs sociaux en matière de gestion de la demande et des attributions.**

**La décision d'attribuer un logement ne peut être considérée comme un acte isolé. Pour apporter une réponse satisfaisante et aboutir à la bonne insertion du ménage dans son nouvel environnement, elle doit être préparée et accompagnée par les autres acteurs.**

**L'objet de la journée de réflexion était double.**

**Il s'agissait d'abord de proposer un tour d'horizon d'actions, d'outils, d'initiatives ou d'expériences qui ont contribué à accompagner les engagements que la loi et le partenariat local sollicitent des bailleurs dans le cadre de la réforme de la demande et des attributions.**

**De là devaient découler ensuite les éléments de base d'un plan d'action régional sur ces sujets complexes.**

**Ce « Cahier du Saint Georges » rend compte de l'intervention de Fanny Barral, directrice générale d'Aatiko, dont nous avons appris, à l'heure où nous mettions sous presse, le décès accidentel, survenu durant l'été 2018. Nous sommes nombreux à avoir apprécié son professionnalisme, ses qualités humaines et sa réactivité à toute épreuve.**
**Dans le sujet qui nous a réunis le 27 mars dernier, comme dans beaucoup d'autres, sa disparition laissera un grand vide.**

**L'AR Hlm PACA & Corse avait mandaté deux experts, Fanny Lainé-Daniel et Francis Rathier (ci-dessous), membres du cabinet Bers (Bureau d'études et de recherche sociologiques), pour accompagner les réflexions et les débats de cet Atelier des métiers « Gestion locative et sociale » consacré à la réforme de la demande et des attributions de logements sociaux. Une assistance fournie, représentant l'ensemble des bailleurs de la région, a largement nourri les débats de la journée.**

## Réforme de la demande et des attributions

# Accompagner les engagements des bailleurs sociaux

Aix-Les Milles, Centre de valorisation des ressources humaines du ministère du logement - CVRH, le 27 mars 2018

Pour introduire cet « Atelier des métiers Gestion locative et sociale », consacré à la réforme de la demande de logements, **Pascal Gallard, directeur de l'Association régionale**, brosse en ouverture un état des lieux de l'avancement des démarches en Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse. Il précise que cet Atelier a été préparé en collaboration avec **Florent Léonardi, directeur adjoint**, et **Anne Chemier, chargée de mission Cohésion sociale et territoriale**.

*« Les bailleurs ne sont pas les seuls concernés par cette réforme, ni les seuls à se questionner sur le problème. La responsabilité de la demande et des attributions est évidemment partagée. Si les organismes et les commissions d'attributions doivent in fine prendre leurs responsabilités, assumer leurs décisions, il y a toute une série de mesures qui peuvent les accompagner et que nous allons étudier aujourd'hui. »* Il explique que le programme n'est volontairement pas cloisonné parce que *« la question de la demande et des attributions est par nature transversale »*. Et il en donne un exemple parmi d'autres : *« Lorsqu'on traite de la rénovation urbaine, la question du relogement, et donc de décisions d'attributions, est incontournable. »*

La journée d'échanges de cet Atelier GLS s'inscrit dans une démarche ancienne que l'Association régionale a menée depuis 2014, juste après le vote de la loi Alur.

*« La question de la demande et des attributions est par nature transversale. »*

Pascal Gallard

« L'association régionale et les bailleurs participent aux ateliers des CIL. Ils font chaque fois des propositions. »

**Pascal Gallard**

*« Réuni pour la première fois en séminaire, le Conseil d'administration de l'AR Hm PACA & Corse a débattu une journée entière sur le sujet et a adopté une feuille de route en six points pour structurer une démarche régionale. Il faut être conscient que, pour importante qu'elle soit, la réforme de la demande et des attributions ne corrigera évidemment pas la pénurie régionale de l'offre de logements sociaux. Nous devons poursuivre les efforts de production de logements qui conditionnent le succès des démarches à engager sur les attributions. »*

**Pascal Gallard** revient sur la loi de finances 2018 qui *« a fragilisé le système et la dynamique de production »*. Il pointe qu'*« en 2017, on enregistre une baisse de 17 % des logements agréés, ce qui est préoccupant même si on est toujours à un niveau de production historique supérieur à 10 000 unités »*.

L'objectif de la journée est de présenter une série d'initiatives, et d'ébaucher un plan d'actions régional. *« Sur chaque sujet abordé, nous proposerons un tandem bailleur social – partenaire, pour capitaliser deux regards différents sur la même question. Le matin, le focus sera porté sur la demande et l'après-midi sur les attributions. »*

## L'Association régionale associée à plusieurs démarches de mise en place des CIL

Au-delà de la démarche régionale, il y a aussi des démarches plus locales. Pascal Gallard énumère les interventions de l'AR Hlm PACA & Corse auprès de différents EPCI : 28 sont concernés par la réforme des attributions, et 5 d'entre eux ont associé l'Association régionale à leur Conférence intercommunale du logement (CIL). *« Dans le cadre de la mise en place de sa CIL, Toulon Provence Méditerranée (TPM), par exemple, a engagé des ateliers divers sur plusieurs sujets. L'Association régionale et les bailleurs sociaux y ont participé en faisant des propositions. »*

Les intercommunalités du Grand Avignon, Aix-Marseille-Provence, Nice Côte d'Azur et Sophia-Antipolis ont engagé un processus de travail. Les bailleurs, et le cas échéant l'Association régionale, y ont été associés. *« Grand Avignon a adopté en mars 2017 ses quatre orientations d'attrubutions : favoriser le parcours résidentiel, limiter la concentration des ménages à bas revenus, développer un regard et une pratique partagés, et se doter d'éléments pour une information de qualité délivrée au demandeur. »*.

Sur Nice Côte d'Azur (NCA), la CIL s'est aussi réunie. *« Elle a organisé deux groupes de travail, l'un sur la gestion de la demande (avec le projet d'ouvrir une* « Maison de l'habitant »*) et l'autre sur les orientations en matière d'attributions. Pour la Maison de l'habitant, les bailleurs étaient sollicités pour une contribution financière importante. Leur participation a été négociée à la baisse. Tout semble OK aujourd'hui et le projet rallie l'assentiment de tous les acteurs. La Maison n'est pourtant toujours pas ouverte car il semble qu'il y ait un aléa sur le choix des locaux. »*

Sur les conseils de l'Association régionale, la métropole Aix-Marseille-Provence (AMP) a ciblé un nombre limité de sujets. Trois ateliers techniques se sont tenus de septembre à décembre 2017 et une synthèse a été présentée en février 2018.

*« La contribution des bailleurs s'est formalisée à travers 10 propositions mises au point en novembre 2017. Elles sont assez innovantes, avec une attention marquée à la mobilité des locataires. La présence des bailleurs a été particulièrement appréciée dans les ateliers, leur expertise est jugée indispensable. »*

Sur la communauté d'agglomération Sophia-Antipolis (CASA), la démarche est exemplaire puisque lancée avant même la loi Alur.

> ***« Sur la métropole Aix-Marseille-Provence, la contribution des bailleurs à la CIL s'est formalisée à travers dix propositions. »***
>
> **Pascal Gallard**

### Préserver une approche régionale homogène

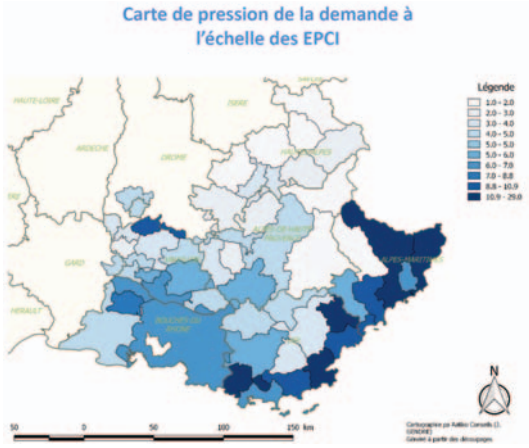
**Pascal Gallard** revient également sur le Copil régional du SNE. *« Cette instance régionale et représentative des acteurs comprend des bailleurs sociaux mais aussi l'Etat, les métropoles, Action Logement… La logique est de préserver, grâce à cette instance, une approche régionale homogène de la gestion de la demande. »*

Pendant que se déroule cet *Atelier*, le projet de loi Elan est en cours d'élaboration. *« Cette loi devrait être votée cet automne, probablement en parallèle au Congrès Hlm. Au-delà de la réorganisation du secteur du logement social, elle généraliserait la cotation de la demande. Cette nouveauté pose la question de la qualification de la demande. Au-delà du formulaire saisi par le demandeur, l'intervention d'autres acteurs peut être nécessaire pour vérifier, qualifier, mettre à jour les données avant cotation. »* **Pascal Gallard** fait quatre remarques sur ce projet de loi. *« Cotation ? Pourquoi pas, mais d'autres points sont à traiter comme la définition de la sous-occupation. Quant à la gestion en flux des contingents, également prévue, elle imposera une période de transition qui risque d'être fort délicate. La CAL devrait devenir l'instance qui réexamine tous les six ans la situation des ménages pour une plus grande mobilité. Enfin, pour les loyers, l'Etat préconise des expérimentations dont le cadre serait fixé par ordonnance. L'optique visée semble être de définir pour chaque logement un loyer en fonction des revenus du ménage. »*

# Du côté de la demande

## Qui sont les demandeurs de logement social de la région ?

Au travers de données issues du Système national d'enregistrement de la demande (SNE), **Fanny Barral, directeur général d'Aatiko Conseils**, se propose de brosser le profil type des demandeurs de logement social en Provence-Alpes-Côte d'Azur et en Corse.

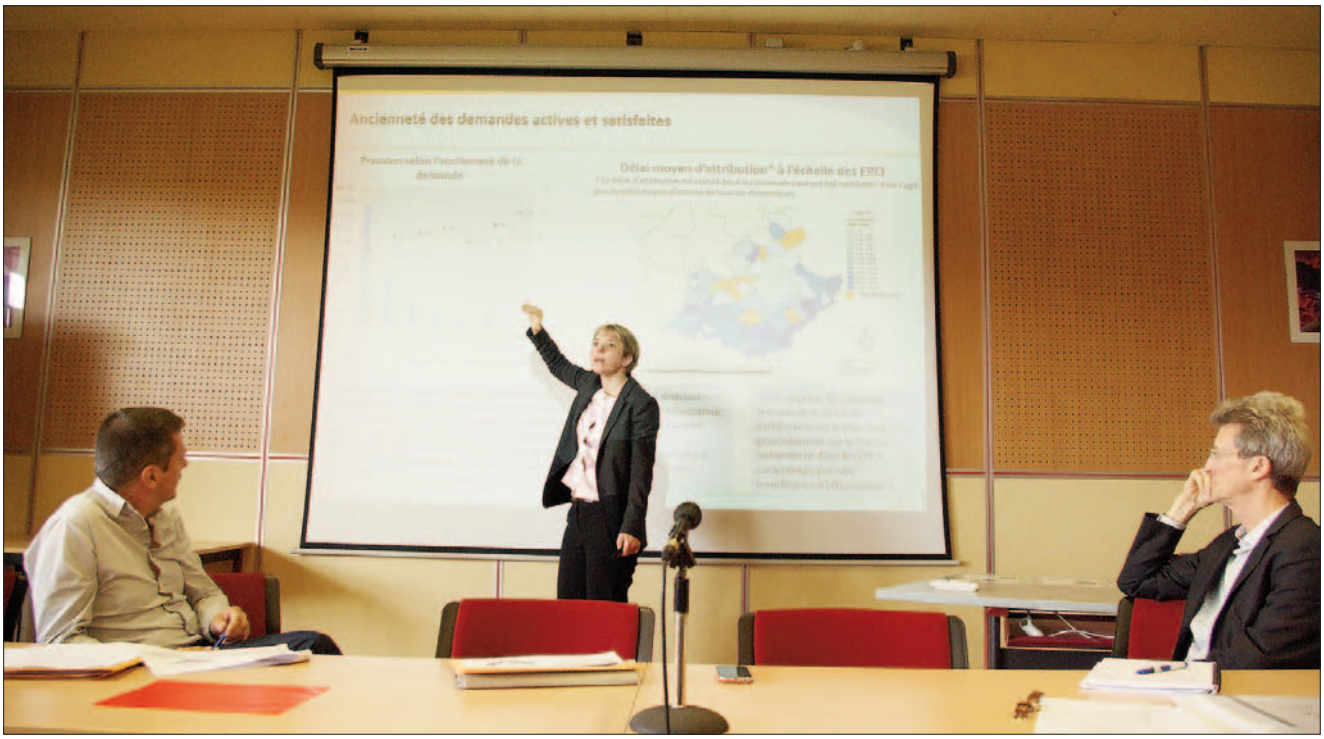



Avec 8,3 % des demandes actives à fin 2016, PACA est la troisième région de France en nombre de demandeurs (derrière l'Ile de France et Auvergne-Rhône-Alpes). Pour 163 739 demandes actives au 4ème trimestre, 22 668 attributions ont été réalisées en 2016, soit 1 attribution pour 7 demandes. *« En nombre de demandes, c'est le département des Bouches-du-Rhône qui domine, mais ce sont les Alpes-Maritimes et le Var qui connaissent la pression la plus forte, avec respectivement 10 et 7 demandes pour une attribution. »*

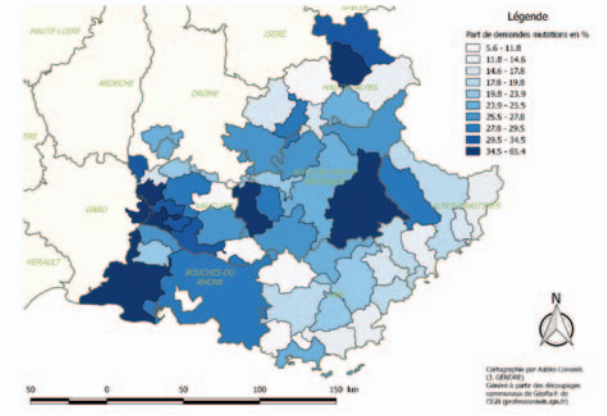
*« La part des demandes de mutation est plus élevée là où la pression sur la demande est la plus faible. »*

**Fanny Barral**

Avec une moyenne régionale de 25 %, la part des demandeurs déjà logés dans le parc social varie de 29 % dans les Bouches-du-Rhône, 27 % dans les départements alpins, jusqu'à atteindre 33 % dans le Vaucluse. *« D'une façon générale,* remarque **Fanny Barral,**

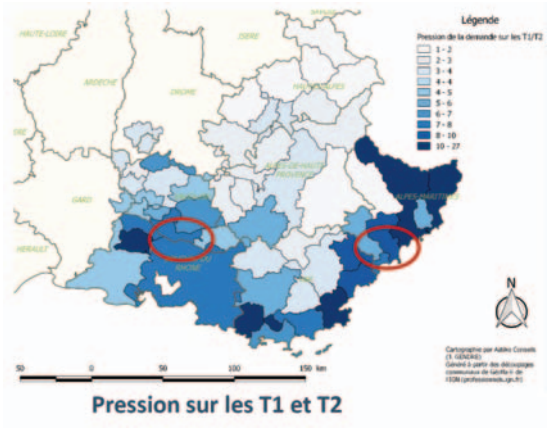


**Part des demandes de mutation dans les demandes actives**




*la part des demandes de mutation est plus élevée dans les EPCI où la pression de la demande est la plus faible. »*

Si on s'intéresse à l'âge des demandeurs, la pression est plus faible pour les jeunes ménages de moins de 30 ans (4 demandes pour une attribution). Elle augmente avec l'âge : 5 demandes pour une attribution entre 30 et 50 ans, 6 demandes entre 50 et 60 ans, 8 entre 60 et 75 ans. *« La pression selon l'âge traduit en creux la structure du parc, qui est en majorité constitué de T3 et T4, c'est-à-dire de logements qui conviennent à des familles, des ménages plutôt entre 30 et 50 ans. »*




**Pression sur les T1 et T2**

Si on s'intéresse à la typologie, la pression est la plus forte sur les petits logements : 13 demandes pour une attribution sur les T1, 10 pour un T2, 6 pour les T3 et T4, 4 pour un T5 et 2 au-delà. Pour les revenus, les ménages ayant des revenus du travail sont relativement plus satisfaits (60 % des demandes et 70 % des attributaires) que ceux vivant de prestations sociales. Les retraités représentent 13 % des demandeurs, mais seulement 8 % des attributaires.

La très grande part des demandes (88 %) et des attributions est locale et concerne des ménages vivant déjà dans l'intercommunalité.

Enfin, **Fanny Barral** se penche sur l'ancienneté des demandes. *« Sans surprise, les zones de tension où le délai de satisfaction est le plus long sont généralement situées sur le littoral, notamment dans les EPCI qui se caractérisent par une insuffisance d'offre sociale. »*

En conclusion, elle insiste sur le fait que chaque organisme et EPCI puisse, grâce à ces données, se situer par rapport au niveau régional, en souhaitant fortement que *« le SNE soit un outil d'observation et pas seulement de gestion »*.

> ***« Souhaitons que le SNE devienne un outil d'observation et pas seulement de gestion. »***
>
> **Fanny Barral**

En complément, le témoignage de **Philippe Coll du service gestion locative et sociale de Var Habitat**, porte un éclairage sur les pratiques des bailleurs sociaux. *« Nous avons décidé de ne plus faire de statistiques nous-mêmes. Nous utilisons les données transmises par Aatiko. Pour ce qui est de l'utilisation du SNE, nous avons fait le choix de travailler avec la totalité des données. On importe tout dans notre progiciel. Nous travaillons aussi sur les mutations internes ou les publics spécifiques. L'utilisation du SNE nécessite de bonnes pratiques de saisie par tous les acteurs qui interviennent, à commencer par le demandeur lui-même. Il y a beaucoup de possibilités de traitements et de critères pour la recherche de candidats, maintenant, dans le SNE, et nous nous sommes recentrés là-dessus. Nous restons sur notre propre gestion des statistiques et du suivi des attributions. »*

## L'attribution, un travail partenarial

**Marjorie Mamo, responsable du secteur logement et mixité sociale de la communauté d'agglomération de Sophia-Antipolis** (CASA) et **Ludovic Chatelain, directeur de l'agence d'Antibes d'Erilia**, sont venus témoigner à deux voix du travail partenarial et collaboratif mis en place pour gérer les attributions de logements sociaux.

La CASA est un territoire de 24 communes, 180 000 habitants et 8 600 logements sociaux gérés par 17 bailleurs. A ce jour, 10 372 demandes actives sont enregistrées dans le SNE.

**Marjorie Mamo** détaille le contexte. *« La CIL s'est installée le 20 janvier 2017. Nous avons rédigé un Guide partenarial des procédures intitulé* «Du traitement de la demande au positionnement de candidats» *et dans cette continuité nous élaborons en ce moment un Guide de l'entretien avec le demandeur. Cela devrait aboutir bientôt à un document cadre portant sur les attributions et l'établissement de la Convention intercommunale d'attribution (CIA). »*

*« Dès la programmation d'une nouvelle opération de logement, nous travaillons sur les futures attributions »*, explique **Ludovic Chatelain**. Et ensuite, en amont de la livraison, et en concertation avec le bailleur, la CASA invite l'ensemble des réservataires pour un temps d'échange autour du programme concerné. L'EPCI a ainsi mis en place une «commission de positionnement» des candidatures (qui ne se substitue pas à la CAL pour l'attribution). Cette commission permet d'échanger sur les situations et de qualifier la

demande, elle a une dimension pédagogique qui favorise l'implication des élus et permet de lever les réticences éventuelles.

*« Ce n'est pas le monde des bisounours,* lâche **Marjorie Mamo.** *Chacun défend ses prérogatives, il y a beaucoup d'échanges, parfois tendus, on apprend à comprendre les différences et à conjuguer les priorités de chaque réservataire avec l'équilibre d'ensemble du groupe immobilier ».*

Devant les refus, de plus en plus nombreux, des candidats, la CASA a décidé de qualifier encore mieux la demande. *« Nous nous organisons avec nos partenaires, Action Logement, les associations d'insertion, les bailleurs sociaux, et un maximum d'acteurs… Notre volonté est d'accueillir le mieux possible. »*

Ce que confirme **Ludovic Chatelain**. *« La qualité de l'échange provient de la connaissance plus ou moins pointue que nous avons du demandeur. Au moment de la répartition des réservations, il faut que nous pensions déjà à la vie future du programme, le nombre des enfants par exemple. »*

Marjorie Mamo prolonge. *« Nous allons au bout de la demande. Jusqu'à préciser le motif du refus. Nous travaillons sur un logiciel spécifique, Pelehas, interfacé avec le SNE, que nous renseignons nous-mêmes pour mieux qualifier la demande. Nous nous appuyons beaucoup sur les bailleurs sociaux qui connaissent parfaitement leurs résidences. Ils savent qui va se sentir bien et où. Il y a un gros travail d'échange entre nous, et les bailleurs sociaux jouent très bien le jeu. Nous passons beaucoup de temps dans ces échanges. »*

Tous les deux s'accordent à dire que l'objectif principal est d'élaborer ensemble *« un discours commun »*. A cette condition, *« ça marche ! »*

> *« On apprend à conjuguer les priorités de chaque réservataire avec l'équilibre d'ensemble du groupe. »*
> **Marjorie Mamo**

**Véronique Rambeloson, responsable du pôle Aide à la personne de la CASA,** présente ensuite la candidature que l'intercommunalité prépare pour répondre à l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) national en faveur du Logement d'abord.

Le dispositif que mettrait en place la CASA cible plusieurs publics, les familles monoparentales avec minimas sociaux, les personnes victimes de violences, les retraités avec minimum vieillesse, les personnes isolées, les travailleurs pauvres et les jeunes en errance.

*« D'ici trois ans, nous voulons livrer 480 PLAI, soit 10 % de plus que l'objectif de production du PLH. »* En parallèle, un travail sur le parc social sera mené pour augmenter la rotation et *« orienter la production vers des niveaux de quittances compatibles avec les ressources des demandeurs relevant du premier quartile ».*

Un accompagnement social adapté permettra en parallèle d'agir sur le maintien dans le logement. *« La coordination de ces mesures d'accompagnement apportera un soutien aux bailleurs en terme de risque. »*

## *bienvéo.fr*, UN SITE INTERNET POUR VALORISER LA QUALITÉ DE L'OFFRE ET « RESPONSABILISER » LE DEMANDEUR

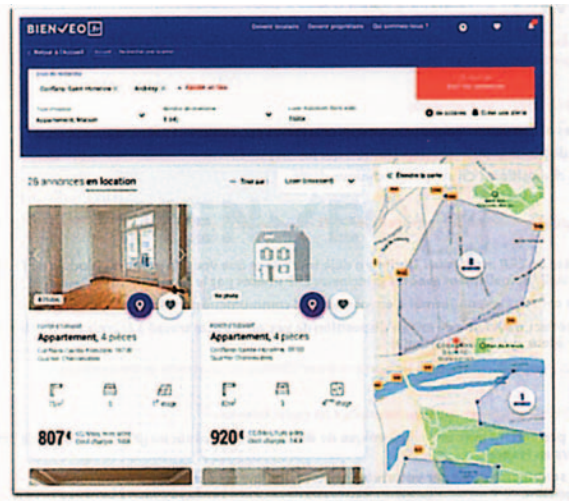
**Alexandre Gayraud, responsable du département Etudes et projets de l'Union sociale pour l'habitat**, était venu spécialement à Aix pour présenter *bienvéo.fr*, le site national lancé par l'USH destiné à publier l'offre de logements sociaux disponibles à la location ou à l'achat. *« Le but de ce site est de proposer aux organismes un service simple et gratuit pour leur permettre de présenter leurs logements, à la location et à la vente. Il s'agit de faciliter la mise en relation entre le demandeur et l'organisme Hlm ».*

La démarche est bien sûr optionnelle et les bailleurs sociaux sont libres de l'utiliser ou pas. *« Les organismes développent des stratégies différentes. Certains y mettent uniquement l'offre en accession, d'autres les logements qu'ils n'arrivent pas à commercialiser… Bientôt il y aura aussi les commerces. Il n'y a pas de bilan disponible pour l'instant. »*

**Alexandre Gayraud** brosse un historique rapide du développement de *bienvéo.fr*. *« En mai-juin 2016, nous avons consulté préalablement quelques organismes sur la France entière* (en Paca, Logirem, NDLR) *et il en est ressorti que ce site correspondait bien à une attente dans un contexte où, déjà, de nombreuses annonces étaient en ligne sur leboncoin.fr et pas toujours de manière bien identifiée. Les organismes consultés se sont déclarés tout de suite intéressés pour l'offre de logements, mais aussi d'autres produits, les commerces et les parkings ».*

L'objectif, qui était de faire connaître l'offre de logements sociaux, sa qualité et sa diversité, tout en luttant contre la vacance et en facilitant la commercialisation, semble séduire les bailleurs. *«Aujourd'hui, près de 200 organismes sont connectés et ont diffusé 8 700 annonces. Ce site spécifique est complémentaire des sites des organismes et permet de démultiplier leurs propres actions. »*

Si on trouve sur *bienvéo.fr* les offres de logements, le site permet aussi un contact plus rapide et plus direct entre le demandeur et l'organisme, il met à disposition des internautes des renseignements « utiles » sur le logement social, et surtout, il constitue un « back office » précieux pour les organismes en mettant à leur disposition des tableaux de bord et des statistiques par zones géo-




graphiques. *« Deux sortes de mise en ligne sont possibles, soit par saisie manuelle directement sur le site, soit par import informatique d'un fichier. Des équipes dédiées prennent contact avec les bailleurs sociaux pour leur présenter ces modalités »*.

A une question sur la pertinence de créer d'abord l'annonce sur son propre site, **Alexandre Gayraud** répond que c'est une question de volume. *« Les très gros bailleurs sociaux publient leurs offres sur leur site et font ensuite un export sur d'autres plateformes. »*

*« Est-ce qu'on peut aussi organiser les échanges de logements ? »* demande-t-on. Pour l'instant, non, répond **Alexandre Gayraud**, mais *bienvéo.fr* est fait pour *« générer du contact. Demain, pourquoi pas une bourse d'échanges... Mais c'est différent de la vocation initialement fixée pour bienvéo.fr qui est de publier des offres. »*

Est-ce qu'une sélection des consultants est possible ? Pour l'instant, non. *« Si le demandeur sort un peu des clous, est-ce qu'il faut empêcher le contact ? On va voir aussi si les bailleurs acceptent sans problème ce contact direct. En zone tendue, ce n'est pas forcément évident. Pour l'instant, nous n'avons pas de réclamations des organismes. On verra dans un an. Les bailleurs sociaux pourront demander un filtrage, s'ils le désirent »*.

## En conclusion de la matinée : regards de deux observateurs

**Fanny Lainé-Daniel** pointe deux champs d'analyse. Selon elle, *« on a traité le volet gestion de la demande, d'abord par l'aspect connaissance , ensuite par la qualification. Ce sont deux niveaux d'approche et deux enjeux clés. La connaissance, avec une approche statistique (Aatiko, Copil SNE), fournit des informations à l'ensemble des acteurs, permet un premier niveau de réflexion et ouvre la voie à une définition de la stratégie des organismes. La qualification, en revanche, se situe presque déjà dans le processus des attributions. Avec l'expérience présentée par la CASA, on est dans une approche locale,* « sur-mesure »*, avec un partenariat très construit, très organisé. »*

*« La connaissance de la demande, d'une part, et sa qualification, d'autre part, sont deux enjeux clés. »*

**Fanny Lainé-Daniel**

**Francis Rathier** choisit pour sa part de mettre l'accent sur la démarche de la CASA. *« Nous avons là un bon exemple d'une approche intégrée développée par un EPCI pour travailler avec les bailleurs sur un équilibre territorial. Tout cela complété par une intention sur le plan logement d'abord. On voit très bien à quoi cela peut servir pour impliquer les élus. Il est intéressant de voir comment les EPCI se saisissent du problème. A terme, peut-être pourquoi pas une action étendue à l'ensemble des contingents du territoire. »*

Enfin, il se demande dans quelle mesure *bienvéo*, qui est *« un outil conçu pour lutter contre les difficultés de location, ne pourrait pas devenir un outil actif d'aide au peuplement ? »*

*« A l'image de la CASA, il est intéressant de voir comment les EPCI se saisissent de la question. »*

**Francis Rathier**

## Équilibres et déséquilibres, enquête de l'Adil 13 sur l'occupation du parc social en Pays de Martigues

**Du côté des attributions**

En relançant les débats après la pause déjeuner, **Pascal Gallard** replace le contexte dans lequel a été lancée l'enquête occupation sociale. *« Dans les textes récemment publiés cette enquête devient une source d'information privilégiée pour analyser toute une série de choses, et en particulier le peuplement du parc locatif social et son évolution. Dans notre région, il y a eu quelques initiatives, ici ou là, pour exploiter ces données. Aujourd'hui nous avons voulu donner la parole à un territoire de la métropole Aix-Marseille-Provence, le Pays de Martigues, qui a réalisé, avec l'Adil des Bouches-du-Rhône, et en collaboration avec les bailleurs sociaux, un exercice d'exploitation des données de cette enquête. »*

La présentation sera faite à plusieurs voix, celles de l'intercommunalité, de l'Adil 13 et d'un bailleur particulièrement présent sur le territoire, 13 Habitat.

*« Ce que nous avons voulu montrer,* précise **Pascal Gallard**, *c'est bien sûr la richesse de l'enquête occupation sociale avec aussi ses carences et ses lacunes, mais surtout l'importance de toute l'analyse qui peut en être faite, en particulier en collaboration avec les bailleurs. Ils ont la connaissance du territoire, du patrimoine, des habitants et ils peuvent apporter des éléments d'interprétation précieux pour* « faire parler » *les données chiffrées ».*

**Thierry Moallic, directeur de l'Adil 13,** explique que l'Adil a voulu mener cette mission auprès du Pays de Martigues parce que *« nous avons développé un pôle* études *qui nous amène à conduire un certain nombre d'observations à la fois sur le parc privé mais également sur le parc social »* . L'agence avait dirigé récemment un certain nombre de travaux pour le compte de la métropole dans le cadre du diagnostic préalable au Programme local de l'habitat. *« Nous avions regardé de près la demande locative sociale, en comparant les loyers du parc social et ceux du parc privé, et le peuplement du parc social nous semblait devenir un sujet extrêmement important ».*

Quand un territoire lance son protocole de préfiguration pour un projet de renouvellement urbain, on lui demande de mener un certain nombre d'études et d'enquêtes. *« Dans ce contexte, la démarche est fortement encadrée. Il y a d'abord la CIL, conférence intercommunale du logement, qui intervient pour élaborer des choix en matière d'orientation d'attributions des logements sociaux, il y a ensuite la CIA, commission intercommunale d'attributions, il y a encore, en parallèle, la loi Egalité & Citoyenneté, qui prévoit 25 % des attributions réalisées hors QPV sur le premier quartile des demandeurs, et puis, enfin, l'obligation pour la métropole de mettre en place un service d'information et d'accueil des demandeurs, le SIAD. »*

*« Nous avons développé un pôle* études *qui nous amène à conduire des observations sur le parc privé mais aussi sur le parc social. »*

**Thierry Moallic**

*« Quand on étudie le peuplement du parc social, on doit exploiter un certain nombre de données, de sources fiables, et on ne peut le faire sans une collaboration étroite avec les bailleurs sociaux. L'idée, dès le départ, était d'élaborer un diagnostic partagé de façon à ce que nous puissions avoir une connaissance précise du territoire. »*

**Pierre Cerdan, directeur de l'habitat du Pays de Martigues**, précise les conditions dans lesquelles l'étude a été confiée à l'Adil. *« Nous avons simplement repris le cahier des charges de l'étude qui était inscrite dans le protocole de préfiguration Anru. Il y a là des choses assez classiques, que vous connaissez très bien, des stratégies partenariales, une politique concertée d'attributions... Au-delà de ces obligations, on était vraiment intéressés par une meilleure connaissance de l'occupation du parc. »*

Le Pays de Martigues est un territoire singulier *« qui compte 44 % de logements sociaux à Port de Bouc (dont 78 % sont en QPV), et 29 % à Martigues (dont 36 % en QPV). Ainsi, au sein du Pays de Martigues, près d'un logement social sur deux se situe en QPV. Trois QPV sur les cinq que compte le Conseil de territoire sont en périmètre Anru. C'est tout de même un peu singulier, mais je crois que cela devrait être intéressant pour les autres EPCI. »*

Nous avons fait, avec l'Adil, le tour du patrimoine de tous les bailleurs en reprenant des choses qu'on avait mis en place avec eux depuis déjà très longtemps. Notamment dans le cadre des conventions de gestion urbaine de proximité.

Ce qui intéressait **Pierre Cerdan**, c'était de caractériser une évolution. Après avoir fait *« le tour du patrimoine »* avec l'Adil, il cherche à donner une réponse à la question *« Qu'est-ce qu'on pourra faire ensemble après qu'on aura eu une lecture un peu précise de la situation ? Quels types d'actions mener pour les acteurs, les bailleurs, les élus locaux, les collectivités ? Nous voulions faire ressortir une dynamique : comment c'était avant, comment ça évolue, comment ça devient ? Et quel est l'impact de ce que nous faisons ? »*

*« Comment c'était avant, comment ça évolue, comment ça devient ? Et quel est l'impact de ce que nous faisons ? »*

**Pierre Cerdan**

Et au final, la question du peuplement : *« quelle politique d'attributions de logements sociaux engager ? Nous avons à peu près 250 logements à démolir dans le cadre de l'Anru, donc autant de ménages à reloger en respectant les injonctions paradoxales de l'Etat, qui ne veut pas qu'on les mette ici ou qui veut qu'on les mette là, enfin bref... »*

Il fallait aussi, pour le Pays de Martigues, pouvoir *« étayer ses dires »* dans le cadre de l'élaboration du PLH métropolitain. *« Quels types de produits pour les productions de futurs logements sociaux ? Et quel type de partenariat opérationnel de gestion du peuplement est-il question de mettre sur la table, face aux services de l'Etat et de l'Anru, pour gérer la précarité, la* densité *de la précarité,*

*et la difficulté de* « mettre en œuvre des itinéraires résidentiels », *pour parler comme ils le font ».*

Avant de rentrer dans le vif de la présentation des résultats de l'étude, **Thierry Moallic** tient à préciser l'état d'esprit dans lequel elle a été menée. *« Il s'agissait pour nous de décrire la répartition de l'offre locative sociale, mais aussi de regarder ses caractéristiques. Nous souhaitions, avec Pierre Cerdan, mettre en lumière les indicateurs de tension, étudier la demande locative, faire apparaître la question de la mobilité et parfois aussi la sous-occupation si le cas se présentait. »*

En bref, il s'agissait, en s'intéressant à la situation économique des occupants, de mieux connaître les équilibres de peuplement pour savoir comment gérer au mieux le parc à l'échelle du territoire.

*« On a voulu s'arrêter et faire un cliché, voir comment se comportait le territoire au moment où on l'a observé, regarder les articulations entre les différentes échelles de territoire, avec des zooms sur les QPV et sur les quartiers de veille active. »*

Il y a deux niveaux d'analyse dans l'étude, le premier à l'échelle de l'ancienne intercommunalité et des différents quartiers (QPV et hors QPV), et le deuxième, très complémentaire, à l'échelle de chaque quartier et, quand c'était possible, à celle de la résidence.

**Thierry Moallic** insiste enfin sur le caractère universel des enseignements qu'on peut tirer de cette étude. *« Cela permet à chaque organisme de voir comment les autres bailleurs évoluent sur un même territoire, d'avoir une vision globale de la problématique et pas uniquement sur son propre parc. C'est un premier pas pour articuler les interactions ».*

**Julie Bonnet, chargée d'études à l'Adil 13,** introduit la présentation par un petit historique méthodologique. *« Pour réaliser une telle étude, un partenariat préalable important est nécessaire pour collecter les données indispensables. On a mobilisé des données classiques, de l'INSEE par exemple, pour contextualiser l'étude, et les données du répertoire locatif social RPLS pour tout ce qui concerne l'offre locative sociale et l'étude des loyers. Partenariat avec les trois communes du territoire qui nous a permis d'identifier le parc social, d'avoir une meilleure connaissance du terrain et un éclairage sur le contexte et les enjeux. »*

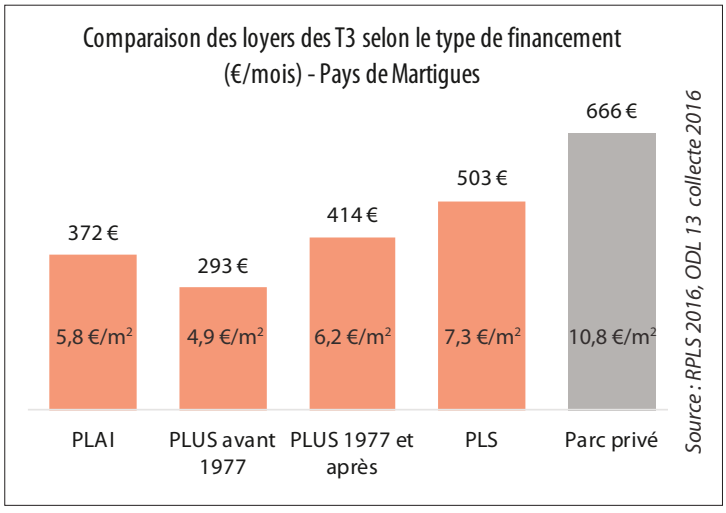
Partenariat, enfin, bien sûr, avec les bailleurs. *« L'étude n'aurait pas pu être menée sans les organismes Hlm qui nous ont fourni les données relatives à l'occupation de leur parc. Cela nécessite un gros travail de collecte auprès d'eux et une grande mobilisation de leur part. Ils nous ont fourni également des données de gestion, sur la sous- ou sur-occupation, et surtout, nous les avons tous rencontrés individuellement pour qu'ils nous apportent leur expertise sur l'interprétation des données et leur connaissance du terrain ».*

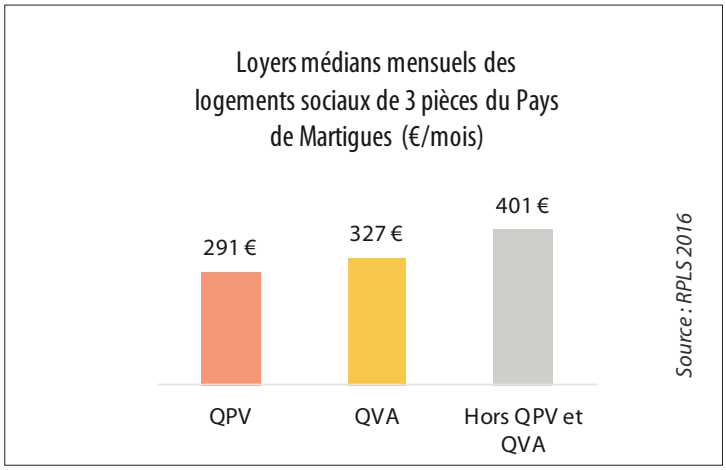
> *« L'étude n'aurait pas pu se faire sans les organismes Hlm du territoire. »*
>
> **Julie Bonnet**

Sept bailleurs étaient directement concernés sur le territoire, 13 Habitat, Logirem, NLP, Domicil, Erilia, Semivim et Logis Méditerranée. A eux sept, ils couvraient 98 % des logements sociaux du territoire du Pays de Martigues. L'Adil a pu ainsi collecter les données socio-démographiques (c'est-à-dire la composition familialedu ménage, l'âge du titulaire du bail et de l'ensemble des occupants), et des données sur la situation économique (leurs revenus par rapport aux plafonds Hlm, l'activité professionnelle des occupants majeurs, les bénéficiaires de l'APL et de l'allocation logement). Tous ces indicateurs étaient aussi disponibles pour les ménages arrivés dans le logement depuis moins de 2 ans. Cela a permis de mettre en évidence la façon dont les résidences évoluent.

*« La limite de ce genre d'enquêtes, c'est d'une part que les données sont déclaratives (hormis celles concernant les revenus), et d'autre part qu'elles ne sont pas stockées et gérées selon les mêmes logiques d'un bailleur à l'autre. Il a fallu entreprendre un gros travail d'harmonisation, travailler quelquefois avec des logiciels qui ne permettaient pas une extraction facile. Avec certains bailleurs, cela a demandé beaucoup de travail.* (Rires dans la salle) *Mais tous étaient très mobilisés. »*

Collecter, centraliser, harmoniser les données, aura été le rôle essentiel de l'Adil dans cette étude. *« Nous avons réalisé un travail d'harmonisation et surtout de vérification de la cohérence de toutes ces données. Ensuite on les a agrégées pour permettre l'analyse à différentes échelles. »*




L'exploitation des données de l'enquête « Occupation du parc social » (OPS) est intéressante parce qu'elle permet d'objectiver des phénomènes qui étaient déjà observés sur le terrain, de renseigner les grandes caractéristiques des occupants du parc social, d'avoir une vision dynamique de l'occupation du parc grâce aux indicateurs concernant les emménagés récents, et surtout de pouvoir comparer le parc des différents bailleurs présents sur le territoire.

**Julie Bonnet** donne quelques exemples tirés de l'étude. *« On a regardé la structure des loyers, comment ils se répartissent sur le territoire, et surtout on a essayé de repérer le parc à bas loyers en dehors des QPV puisqu'il faudra reloger 25 % des ménages les plus pauvres en dehors des QPV. Les loyers ont été calculés à partir du RPLS, et on a pris en compte uniquement les loyers principaux. Sur le Pays de Martigues, le loyer médian pratiqué est de l'ordre de 5,1 euros du mètre carré de surface habitable, toutes typologies et tous fi-*

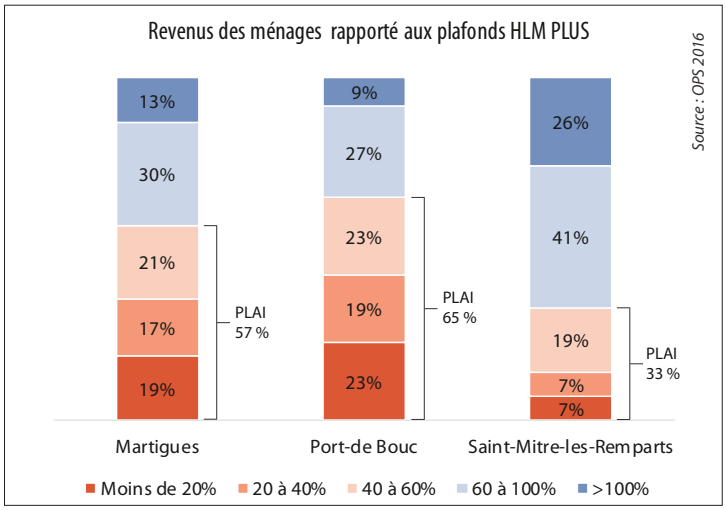
*nancements confondus, avec un loyer moyen mensuel de 531 euros par mois. On voit que les loyers du parc social, quel que soit leur financement d'origine, sont bien inférieurs à ceux du parc privé.*

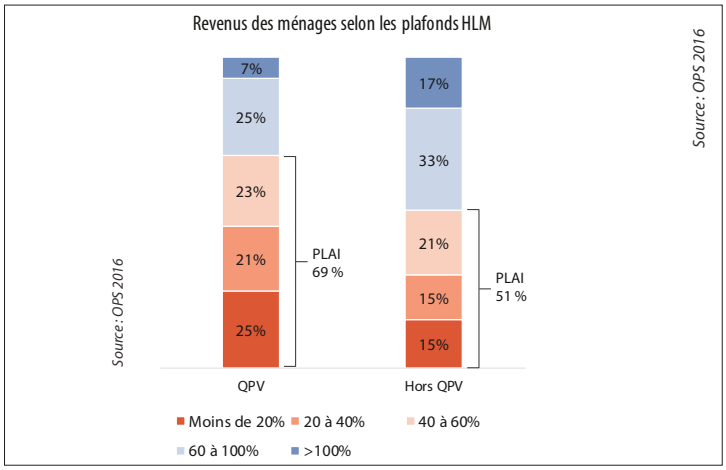
*Les loyers du parc social dépendent peu de la localisation géographique ou de la qualité du bâti, ils varient en fonction des modes de financement. Les loyers des logements sociaux les plus anciens sont les moins chers. Les logements les plus récents sont donc les moins accessibles pour les ménages à faibles ressources. Ce qui fait que les ménages les plus modestes sont dirigés vers le parc ancien, dont l'occupation est déjà la plus fragile. »*

Il y a un écart de 110 euros par mois entre un T3 situé en QPV et un T3 hors QPV et quartier de veille active (QVA). Le différentiel s'explique par la structure même de l'offre présente en QPV. Au sein du Pays de Martigues, 83 % des logements sociaux en QPV ont un mode de financement antérieur à 1977. On y retrouve les loyers les plus faibles. Sur la ville de Martigues, hors QPV, l'offre à bas loyer est très limitée. Elle est surtout présente au sein des QPV (63 % des logements sociaux affichent un loyer en dessous du loyer médian du Pays de Martigues, alors que c'est le cas de seulement 32 % du parc hors QPV) et au sein des QVA. L'offre développée plus récemment dans les quartiers périphériques affiche des loyers trop élevés au regard des ressources des locataires les plus précaires.

Si on s'intéresse à la situation économique des occupants du parc social, les ménages du parc social sont beaucoup plus fragiles que ceux des autres segments du parc. Ils ont des revenus 2 fois moins élevés que ceux des propriétaires occupants et 1,3 fois moins élevés que ceux des locataires du parc privé.

*« Si on regarde la situation de chacune des communes,* note **Julie Bonnet**, *on voit des situations très disparates. A Saint-Mitre-les-Remparts, une petite commune où il y a plutôt des propriétaires et très peu de logements sociaux (3,7 %), seul un ménage sur trois est éligible à un PLAI et a contrario 26 % des ménages du parc social dépassent les plafonds PLUS. On a aussi une plus grande proportion de majeurs en emploi stable (84 % parmi les actifs) et seulement 3 % en emploi précaire. Sur la commune de Port de Bouc, avec 44 % de logements sociaux et 78 % du parc en QPV, la population est très fragile économiquement (65 % des ménages sont éligibles à un PLAI, dont 32 % ont des revenus inférieurs à 40 % des plafonds PLUS). Un seul occupant majeur sur deux se déclare en emploi stable et 35 % en emploi précaire. »* A

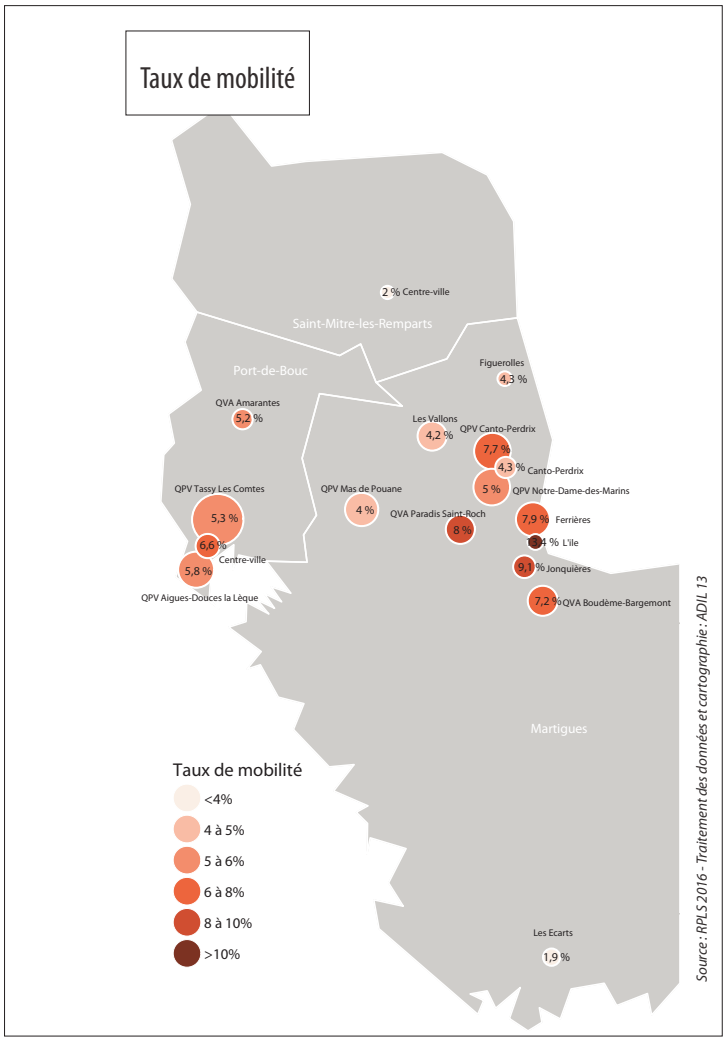


Martigues, la situation est un peu plus favorable, avec 57 % des ménages éligibles à un PLAI, et 56 % des occupants majeurs en emploi stable.

En se penchant surtout sur les caractéristiques des nouveaux entrants (moins de deux ans), l'enquête met en lumière la vocation d'accueil des plus modestes du parc social. *« Les nouveaux occupants sont à 71 % éligibles à un PLAI (contre 59 % de l'ensemble des occupants). Cela témoigne vraiment de l'accentuation de la fragilité économique des occupants du parc social du Pays de Martigues. Les revenus les plus fragiles se concentrent logiquement au sien des QPV : 69 % des ménages en QPV sont éligibles à un PLAI (51 % en dehors des QPV). »*

Quand on se penche sur le parc social des QPV, on s'aperçoit qu'il n'est pas homogène. La situation des quartiers est très différenciée. Mais surtout, si on regarde la situation économique des emménagés récents, l'étude révèle un renforcement des spécialisations des quartiers. Ceux qui accueillaient le plus de ménages à faibles ressources sont ceux qui ont tendance à se paupériser encore plus. *« A Canto Perdrix, le pourcentage des ménages en dessous de 40 % des plafonds Hlm reste stable (40 % de la population totale et 42 % des nouveaux occupants), alors qu'à Aigues Douces-La Lèque, le taux est de 52 % pour l'ensemble des occupants et 74 % pour les nouveaux arrivants, soit 22 points d'écart. »*




Même constat si on se place au niveau des résidences. *« Certaines restent* « sélectives », *c'est-à-dire qu'elles accueillent moins de ménages à très faibles ressources. Les* « emménagés récents » *ont des niveaux de ressources similaires, voire plus favorables. D'autres se spécialisent en accueillant des publics plus précaires et d'autres enfin, déjà très paupérisées, accueillent des ménages encore plus fragiles. C'est aussi celles où on trouve la plus forte proportion de familles nombreuses et de personnes âgées. »*

**Pierre Cerdan** n'est pas optimiste. *« Quand on voit ça, que faire ? C'est très bloqué, très stigmatisé. On a présenté les éléments de cette étude aux services de l'Etat et on nous a dit qu'il fallait reconstituer l'offre ailleurs... ce qui est, me semble-t-il, une non-réponse absolue au regard de la situation du territoire de Martigues. Ça ne m'étonne pas que l'Anru 1 ait finalement donné des résultats tièdes (je ne vois pas que l'Anru 2 soit beaucoup plus « chaud »). Comment fonctionner comme ça ? Il y a peut-être un mieux pour certains quartiers, je veux bien, mais dans des si-*

*tuations de stigmatisation de territoire (comme par exemple à Port de Bouc), ça me semble par avance extrêmement insuffisant. On va peut-être arranger certaines choses à certains endroits, pour autant que les bailleurs puissent faire les efforts financiers, mais je ne crois pas que ce soit de nature à restructurer fondamentalement ces quartiers du point de vue de la mixité sociale. C'est un constat un peu triste que je fais. »*

Réagissant à ce qui vient d'être exposé, **Rémy Chazara, directeur de la clientèle de 13 Habitat**, pense que *« le point de vue des bailleurs doit être relativement homogène face à une étude de ce type-là. Difficile de ne pas y trouver un intérêt, et même un intérêt majeur et croissant avec le temps. »* Il revient sur l'enquête occupation sociale (dont la première obligatoire, pour mémoire, remonte à 1997) qui, au départ, *« était presque perçue comme une formalité. Son but était tout simplement de fournir des statistiques à l'Etat. Et les bailleurs en faisaient, ou pas, une exploitation plus ou moins sommaire »*. C'était une époque, précise-t-il, où il n'y avait pas de problèmes de commercialisation, et globalement peu de problèmes de gestion.

*« On a commencé à s'y intéresser d'un peu plus près, à en exploiter davantage les résultats, à créer des observatoires, à analyser l'occupation des cités, quand on a commencé à avoir, ici et là, des situations qui devenaient très préoccupantes. On a parlé du quartier des Aigues Douces à Port de Bouc, un quartier que gère 13 Habitat, et qui est assez emblématique. C'est un quartier qui a été concerné par un projet d'envergure dans le cadre du premier programme national de renouvellement urbain engagé dès 2003. Mais quand ça a basculé, c'est trop tard, même si on met des moyens financiers. Aujourd'hui, on revient sur les Aigues Douces vingt ans après parce que ce n'est toujours pas réglé. »*

Il explique qu'il y a une sorte de *« cap »* à ne pas franchir, au-delà duquel on ne peut plus rien rattraper. *« Pour ça, il n'y a pas 36 solutions, il faut être capable d'anticiper, avoir bien en tête une politique de peuplement et savoir la gérer »*.

Pourquoi les gens ne veulent-ils plus habiter certaines cités ? *« On sait bien que les problèmes de commercialisation peuvent être liés à la cité elle-même, aux caractéristiques du logement ou au niveau de loyer, on est bien d'accord. Mais dans beaucoup de cas, c'est l'image du quartier et son peuplement qui entrent en compte, c'est-à-dire l'équilibre qui n'a pas été trouvé ou qui a été perdu »*. Il estime que posséder des outils comme cette étude *« devient un enjeu majeur, sinon les problèmes à venir seront en proportion »*.

Un enjeu qui dépasse la responsabilité d'un seul organisme. *« Le vrai risque est au moins au niveau du quartier. Quand on a des difficultés de commercialisation, il est rare que ce soit lié à une cité en particulier, qui serait stigmatisée, ou complètement dégradée au sein d'un ensemble paisible. On a des cités voisines, d'autres bailleurs, où on connaît, collectivement, les mêmes problèma-*

> ***« Quand on a des difficultés de commercialisation, il est rare que ce soit lié à une cité en particulier. C'est bien le quartier dans son ensemble qui a perdu son intérêt aux yeux des demandeurs. »***
>
> **Rémy Chazara**

« On ne prend peut-être pas suffisamment le temps de l'analyse. Et on finit par n'avoir qu'une seule réponse, celle de la démolition. Il faut éviter de penser que c'est la seule solution. »

Géraldine Bourdin

*tiques. C'est bien le quartier qui a perdu de son intérêt aux yeux des demandeurs. C'est un enjeu collectif, avec une politique de peuplement qui doit être concertée pour arriver à maintenir ce fragile équilibre qui correspond à la vocation sociale des organismes Hlm. »*

Mais comme Pierre Cerdan, **Rémy Chazara** n'est pas très optimiste. *« On voit bien les évolutions réglementaires et législatives, la perte du droit au maintien dans les lieux, des critères de plus en plus drastiques, tout cela fait que nous allons devoir loger des populations à revenus de plus en plus modestes et il faudra être d'autant plus vigilants sur ces questions-là ».*

Depuis la salle, **Claudine Verlaque, directeur de l'exploitation de Logirem** intervient. *« Sur ce territoire comme sur d'autres, on ressent très fort l'effet de l'arrivée des constructions neuves. Les locataires qui ont des revenus un peu plus aisés se sont positionnés sur ces immeubles neufs, laissant captifs les autres. Et il ne faut pas oublier, en même temps, qu'on a une population très vieillissante. Les Comtes, pour nous, c'est emblématique, nous avons énormément de publics âgés. Et donc, c'est obligatoirement un public qui aura du mal à bouger et pour lequel nous devons nous interroger sur le maintien à domicile. Comment va-t-on leur permettre de vieillir convenablement dans leurs (dans nos) logements ? Ce sont des questions importantes. »*

**Géraldine Bourdin, chef du service renouvellement urbain chez Erilia**, réagit à son tour en se demandant si la tendance des bailleurs n'est pas de minimiser ces problèmes. *« Tout ça me renvoie aux projets sur lesquels nous travaillons en ce moment. On est en phase de protocole de préfiguration, avec de nombreuses études en cours. Je m'aperçois que trop souvent on a tendance à faire l'économie d'une vraie analyse de l'existant. On part assez rapidement bille en tête sur le volet urbain, sur les projets urbains, quels sont les promoteurs qui viendront, la diversification... En écoutant les résultats de cette étude, je pense qu'on a trop tendance à euphémiser les situations de départ et les vraies difficultés qu'on peut rencontrer. On part sur de grands projets ambitieux, et j'ai bien peur qu'ils soient plombés dès le départ par des questions sur lesquelles on ne prend peut-être pas suffisamment le temps de partager les analyses. Les questions de peuplement, par exemple, qui sont particulièrement compliquées. On finit par avoir une seule réponse, celle de la démolition, toujours plus de démolitions. Finalement, c'est parce qu'on se trouve un peu démunis sur des choses plus sensibles. Je me rends compte qu'il faut vraiment qu'on évite de penser que la seule solution pour ces quartiers, demain, ce sera d'en démolir la moitié. »*

**Thierry Moallic** rebondit sur ce témoignage pour exprimer son sentiment sur ce type d'enquête. *« Pour moi, elle constitue un argumentaire qui devrait nous permettre au fil du temps de construire ce qu'on appelle un véritable outil d'aide à la décision. Notre volonté reste de construire une vision objectivée. En prenant*

*du recul, en travaillant sur des territoires qu'on n'avait pas l'habitude d'appréhender de cette manière, nous construisons un argumentaire pour mieux dialoguer avec les élus et l'Etat. »*

Il explique que *« pour construire notre intervention, on a travaillé en amont avec l'Association régionale et on a la chance aujourd'hui de pouvoir vous toucher nombreux en un seul lieu et c'est extrêmement positif. Aujourd'hui, trois Conseils de territoire se sont manifestés pour bénéficier eux aussi d'une étude du même genre, Istres-Ouest Provence, le Pays d'Aix et le Pays Salonais. C'est pour cela qu'on est là aujourd'hui et on souhaite être toujours en contact avec les bailleurs soit directement, soit par le biais de l'Association régionale puisque nous allons constituer un petit groupe de travail pour ajuster la méthode, la développer et regarder, éventuellement, les manques. Nous avons l'intention de travailler sur une convention de partenariat entre l'Adil et l'Association régionale qui aura pour objet d'associer le mouvement Hlm dans nos travaux d'analyse, et de travailler sur des contreparties, en facilitant l'accès aux données, par exemple. On travaillera peut-être à terme sur ce qu'évoquait Julie, l'harmonisation des données de gestion et des fichiers. »*

**Pascal Gallard** rebondit tout de suite sur cette information. *« Les bailleurs ont intérêt à collaborer avec l'Adil 13 qui a capitalisé une première expérience tout à fait intéressante. Je mettrai deux bémols tout de même à cet enthousiasme. Le premier, c'est que l'Adil est départementale et que l'Association régionale chante la partition régionale. Il nous faudra définir des échelles qui soient profitables pour la totalité d'entre vous puisque les organismes Hlm ne sont pas uniquement bucco-rhodaniens.*

*« La deuxième remarque est moins un bémol qu'une nuance. Vous savez qu'il existe des travaux nationaux sur ces sujets-là, avec une institution qui s'appelle le SNE, et qui a mandat de gérer non seulement le système national d'enregistrement des demandeurs, mais aussi demain d'autres enquêtes, par exemple le RPLS, et l'enquête occupation sociale. Le SNE s'est engagé à de multiples reprises à publier une cartographie de l'occupation sociale. Grâce à un outil où tous les bailleurs pourront « déverser » (ou téléverser) leurs données, peut-être aura-t-il l'avantage de faire l'économie de l'étape qui a fait souffrir l'équipe de l'Adil pour récupérer, harmoniser et restituer la donnée. C'est annoncé incessamment à titre expérimental sur 6 régions dont ne fait pas partie Paca. Ils essuient les plâtres et nous bénéficierons peut-être aussi de cette expérience.*

*« Raisonnablement on peut imaginer qu'à la fin de l'année nous pourrons bénéficier de cet outillage national. Ça ne nous empêche évidemment pas de travailler localement avec nos partenaires pour interpréter les données. Ce que le SNE va produire, ce sont des cartes, des tableaux, mais les commentaires, il n'y a que nous qui sommes en mesure de les produire. Non seulement les commentaires, mais aussi les conclusions opérationnelles. Nous sommes bien sur cette logique-là, dans cette journée : ne pas se contenter d'observer mais en tirer des conclusions pour l'action. »*

> ***« Le SNE expérimente sur six régions un outil pour collecter et traiter la donnée. Nous devrions en bénéficier d'ici la fin de l'année. Mais cela ne nous empêche pas de travailler localement. Nous devons pouvoir produire nos propres commentaires aussi bien que les conclusions opérationnelles. »***
>
> **Pascal Gallard**

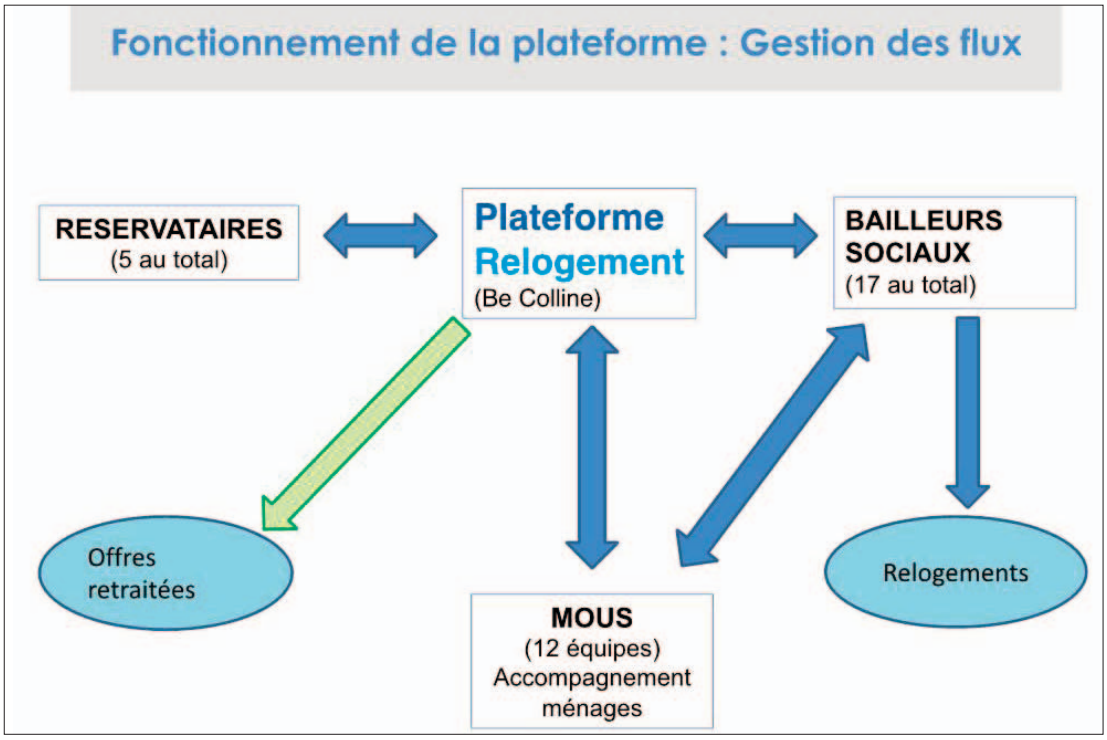
## Renforcer et accompagner la mobilité résidentielle, tour d'horizon d'expériences récentes

**Francis Rathier** présente les trois grandes séquences de cette table ronde : présentation de la plateforme relogement mise en place dans le cadre des opérations de renouvellement urbain à Marseille, de la plateforme inter-bailleurs créée par les organismes de Nantes Métropole pour les mutations et de l'intervention des Compagnons Bâtisseurs auprès des locataires entrants de Pays d'Aix Habitat Métropole.

### La plateforme relogemement de Marseille Rénovation Urbaine

**Carole Boudong, chargée de mission du bureau d'études Colline**, gère la plateforme relogement mise en place par Marseille Rénovation urbaine (MRU). Elle explique que le dispositif a été mis en place en 2012 *« sur le constat, posé en 2010, qu'il fallait absolument redynamiser les relogements pour faire en sorte que les opérations Anru puissent se réaliser. Il restait à l'époque 1600 logements à construire. En 2012, une charte de mutualisation des contingents réservataires a été signée et un outil opérationnel la* plateforme relogement *a vu le jour en septembre. C'est un outil qui devait répondre à différentes exigences, avec une grande diversité de PRU à Marseille, sur de grandes cités Hlm, mais aussi des copropriétés dégradées, ou des petits immeubles, également dégradés, en diffus, dans le centre-ville. »*

Les cinq réservataires concernés (Préfecture, Ville de Marseille, Métropole Aix-Marseille-Provence, Conseil départemental et Action Logement) ont mis à disposition 365 logements par an. Il s'agissait de dynamiser les opérations Anru par une nouvelle offre, celle des réservataires. *« On a ainsi favorisé les parcours résidentiels en diversifiant l'offre de relogement. On se donne une contrainte, limiter l'impact du dispositif sur le fonctionnement de droit commun et éviter l'effet « usine à gaz », et un*



*impératif, instaurer un partenariat pour coproduire l'outil opérationnel. »*

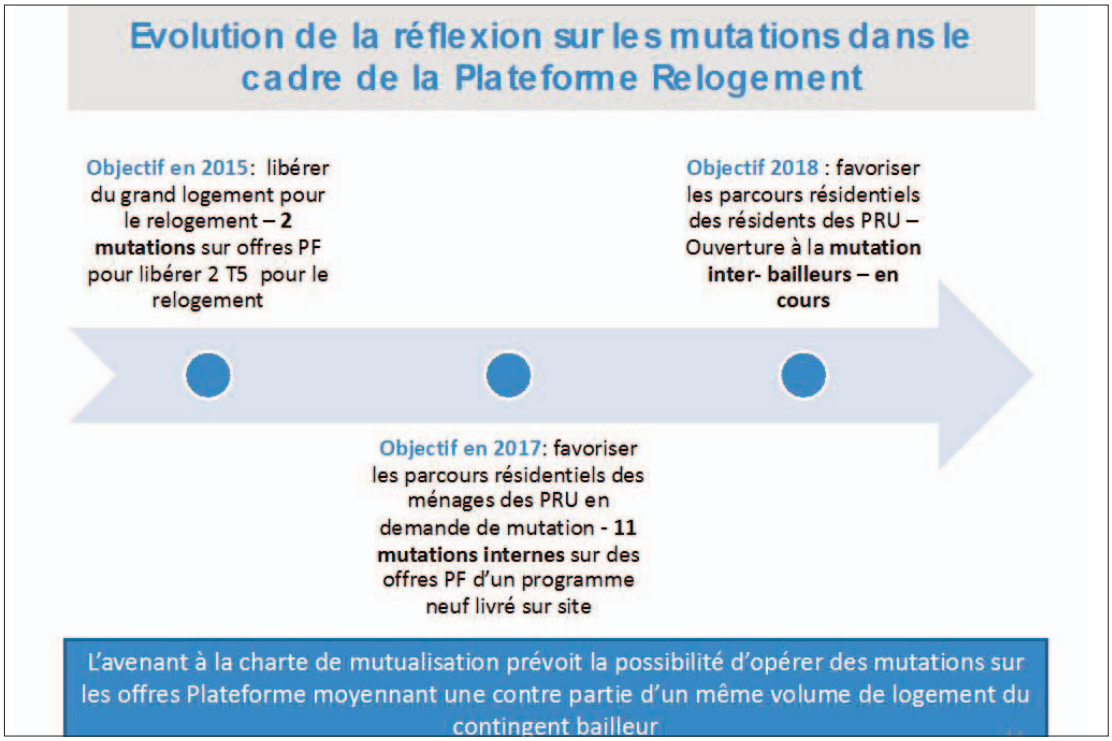
Au centre du dispositif, la plateforme, animée par le bureau d'études Colline. Les réservataires font des offres à la plateforme, qui les accepte ou pas. Elle se rapproche ensuite des bailleurs sociaux pour avoir des éléments de détail sur ces offres, et échange avec les différentes équipes de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS), en contact direct avec les ménages à reloger. *« Nous sommes dans un échange permanent avec les bailleurs et les MOUS, lesquelles vont elles-mêmes se rapprocher des bailleurs pour aboutir au relogement final »*.

Dans le cadre d'un outil de ce type, il est clair que la démarche partenariale est un impératif. L'Anru, les cinq réservataires, les six bailleurs sociaux concernés par les PRU à Marseille, l'Etablissement public Euroméditerranée (opérateur du PRU Marseille Centre nord), et l'AR Hlm se réunissent tous les trois mois au sein d'un comité de pilotage. Sur le terrain, le partenariat avec les MOUS est indispensable.

*« Au-delà des échanges continus que nous avons avec les MOUS, nous avons aussi monté des ateliers pour élaborer l'outil ensemble et l'ajuster à leurs exigences et à leurs besoins, des ateliers qui se sont maintenus dans le temps et qui permettent aux MOUS de prendre du recul par rapport à leur travail quotidien »*.

Depuis 2012, 11 opérations de relogement ont bénéficié du dispositif, avec 1570 offres mises à disposition par les réservataires, dont 1330 proposées aux MOUS, pour aboutir à 561 relogements. *« Cela représente un taux de réussite de 42 %. Un tiers de ces offres concerne du relogement inter-bailleurs. Au départ, 6 bailleurs sont impliqués dans les opérations Anru. Au final, 17 bailleurs sociaux ont accueilli des ménages à reloger. »*

En termes qualitatifs, faciliter le déroulement des opérations Anru, l'objectif numéro un, a été atteint. Sur la première vague des PRU, il reste aujourd'hui 65 relogements à effectuer (tous les relogements Anru ne passent pas par la plateforme). Mais cela a permis aussi de débloquer des situations d'urgence. *« L'ouver-*



*ture du champ des possibles qu'a permis cette plateforme est un des éléments importants. Le ménage à reloger peut disposer d'offres sur tout Marseille et parfois même sur les communes environnantes. Et chez tous les bailleurs. Cela favorise aussi bien les relations inter-bailleurs que les relations avec les réservataires. »* Et ouvre de véritables perspectives de mobilité pour les ménages.

Les points d'appui et conditions de réussites s'articulent d'abord sur *« la diversité des offres des réservataires, en termes de localisation, sur tous les arrondissements de Marseille, avec une grande diversité de typologies, du T1 au T6. Tout cela s'est ajusté dans le temps. Au début on a eu énormément de T3 dans les cités, mais au fur et à mesure les réservataires ont joué le jeu en proposant une plus grande diversité. »* Avec un âge du bâti assez intéressant également puisqu'on a pour moitié du neuf ou du réhabilité et pour l'autre moitié de l'existant.

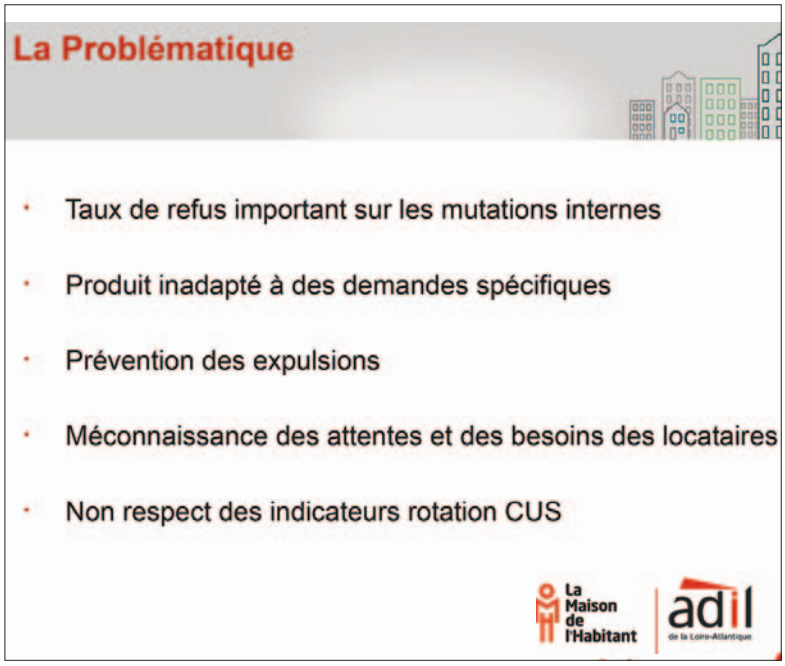
*« Un des points d'appui important du dispositif, c'est le partenariat avec des acteurs très engagés. Des réservataires qui transmettent des offres vraiment diversifiées, et adaptées aux besoins. Depuis six ans, chacun des réservataires a affiné son regard, et a une meilleure connaissance des besoins des ménages concernés et des capacités du système. On a des équipes MOUS, point d'appui très important, qui ont su s'adapter aux exigences du relogement inter-bailleurs (alors qu'elles travaillaient auparavant avec un seul bailleur). Les bailleurs sociaux sont un autre point d'appui. On voit se mettre en place des facilitateurs chez eux. Ils aident à savoir à qui s'adresser pour avoir une information sur tel logement situé dans tel quartier… Avec une personne référente chez chacun des bailleurs, nous avons pu avancer assez rapidement et avoir très vite les éléments d'information dont nous avions besoin ».*

Aujourd'hui, la plateforme se pose clairement la question de la mutation. L'outil est opérationnel, il a prouvé son efficacité. *« Dès 2015, on a pensé la mutation au service du relogement, et puis, petit à petit, on a cherché à intégrer la mutation dans une logique d'amélioration des parcours résidentiels des ménages logés dans les sites PRU. L'objectif pour 2018 pourrait être de travailler sur la mutation inter-bailleurs. »*

## La plateforme inter-bailleurs de Nantes-Métropole

A Nantes, la démarche de départ a été différente. *« Depuis 1997, l'ensemble des bailleurs de Loire Atlantique utilisent un fichier départemental, à l'origine du fameux SNE puisque 80 % des données du SNE ont été calquées sur le fichier que nous avons créé dès 1997. »* **Didier Gendron, directeur relations clients et maintenance chez Atlantique Habitations**, témoigne de ce partenariat expérimental à l'époque. *« L'habitude était prise de travailler ensemble. Dans le cadre de l'Anru 1, tous les bailleurs ont contribué à 50 % des relogements des confrères pour accélérer les mutations. Nous avons aussi organisé un partenariat pour préparer les commissions de médiation. En 2013, avec la CUS , nous avons été obli-*

*gés d'intégrer une progression du nombre des mutations. Personne n'y arrivait. On s'est dit qu'on pouvait faire comme à l'époque de l'Anru, pour aider les confrères qui devaient démolir. Et donc créer un dispositif partagé avec un diagnostic, pour avoir une meilleure connaissance de chaque demande de mutation. On retrouve exactement ce qui a été présenté ce matin : il faut bien connaître le demandeur de mutation, et augmenter l'offre proposée. Moi bailleur, je n'avais qu'un patrimoine de 10 000 logements, mais à quatre, nous arrivions à 38 000 logements. Ça donne plus de possibilité d'offres. On a commencé comme ça, à quatre. »*

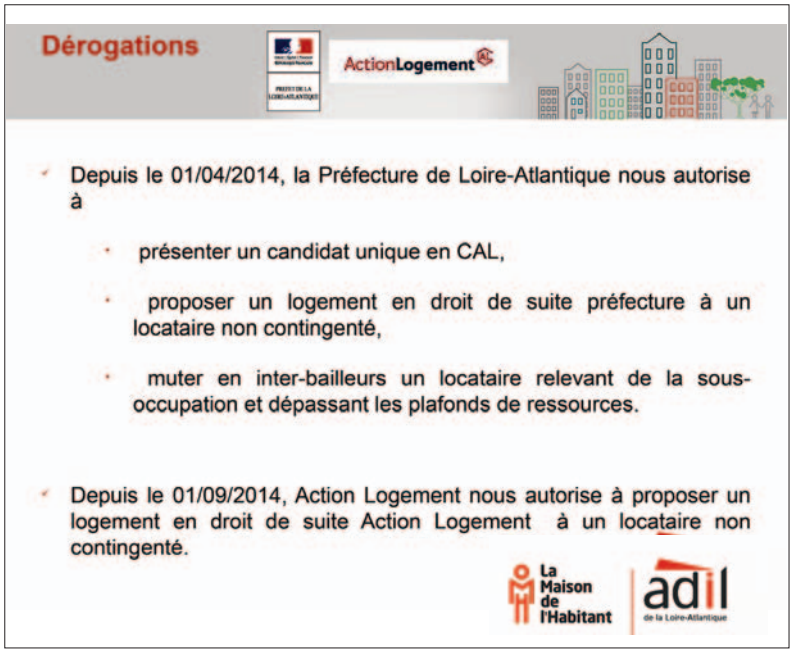



Aujourd'hui, il y a 13 bailleurs dans le dispositif, une plateforme d'accueil téléphonique a été créée avec l'Adil, financée par les bailleurs, *« tous les demandeurs du département ont un seul numéro de téléphone à appeler »*, un travailleur social a été engagé par l'Adil, rémunéré aussi par les bailleurs, pour effectuer des diagnostics à domicile. « *Il nous fallait mieux connaître les locataires (et pourquoi ils veulent partir, surtout). Le partenariat avec l'Adil nous permet d'avoir un regard neutre, c'est-à-dire que la personne de l'Adil traite de la même manière un locataire en demande de mutation pour les 13 bailleurs. Il n'y a pas de favoritisme. »*

Toutes les demandes de mutation ne sont pas acceptées. Trois motifs ont été retenus par les bailleurs nantais : raisons de santé, raisons économiques et sous-occupation, auxquels ils ont rajouté ensuite la sur-occupation. Tout cela sur le seul territoire de Nantes Métropole. La première expérimentation, soutenue à 50 % par le fond d'innovation sociale de la Fédération des ESH, a démarré avec quatre bailleurs et 29 000 logements. En 2015-2016, l'expérience a été étendue à 7 nouveaux bailleurs, soit 61 000 logements. Depuis janvier 2017, le dispositif a été inscrit dans la conférence intercommunale du logement pour répondre précisément à la problématique des mutations. C'est la Métropole qui pilote désormais en y associant les 13 bailleurs du territoire.

Des « accélérateurs » ont été mis en place : préavis réduit à un mois, transfert du dépôt de garantie à équivalence, prise en charge des frais d'ouverture (libre à chaque bailleur) et *« même une remise de loyer si on s'aperçoit que le logement convient, mais que 20 ou 30 euros de moins sur le loyer, ce serait mieux pour le ménage »*. Tout cela est inscrit dans un protocole que l'ensemble des bailleurs ont signé.

**Didier Gendron** se félicite que l'efficacité du dispositif ait permis d'obtenir plusieurs dérogations. *« La préfecture a accordé la dérogation de présenter toutes les mutations avec un seul candidat en*




*CAL* (« ça fait rêver », entend-on dans la salle). *Et en plus, ils acceptent qu'on prenne un logement qui leur est réservé pour mettre quelqu'un qui ne réponde pas à leurs priorités. Action Logement fait la même chose. On est également soutenu par le département pour accorder l'aide du FSL pour le maintien, même si la personne déménage. Là aussi c'est une dérogation, jusqu'à présent il fallait que la personne soit maintenue dans son logement. »*

En 5 ans, 710 mutations ont été réalisées, avec un délai moyen de 6 mois entre le moment où la personne de l'Adil fait le diagnostic et le déménagement.

Au-delà des postures différentes, **Francis Rathier** pointe les similitudes. *« On est bien là dans l'idée de rapprocher l'offre et la demande, rapprocher un logement et un ménage et de le faire au mieux des besoins. Cette fluidification du parcours, en particulier quand on a des ménages en situation de fragilité, peut nécessiter des accompagnements spécifiques pour accéder au logement. C'est l'expérience qu'on va présenter maintenant : comment un organisme met en place un travail d'accompagnement des locataires entrants, en lien avec les Compagnons Bâtisseurs, autour d'un projet d'amélioration du logement. »*

## L'accompagnement des ménages entrants à travers la réalisation de travaux dans le logement

**Claire Gbaguidi, assistante sociale à Pays d'Aix Habitat Métropole**, explique pourquoi son poste a été créé, en 2011. Il s'agissait de mettre en place un accompagnement social à l'entrée dans les lieux pour les ménages présentés par la préfecture dans le cadre du DALO. *« Les ménages attributaires sont accompagnés tout au long du processus d'emménagement (signature du bail, état des lieux, fourniture d'énergie…). En 2014, nous avons commencé les premières collaborations avec les Compagnons Bâtisseurs pour aider ces locataires à s'approprier leur logement ».*

**Christelle Deléglise, chargée de mission chez les Compagnons Bâtisseurs**, confirme cet engagement. *« Depuis 12 ans, nous intervenons sur le territoire de la commune d'Aix-en-Provence dans le cadre d'une action d'insertion sociale par le logement, financée par plusieurs institutions, le CD 13, la CAF, le contrat de ville. Nous accompagnons des ménages, qu'ils habitent le parc privé ou le parc public, à se remobiliser à travers la réali-*

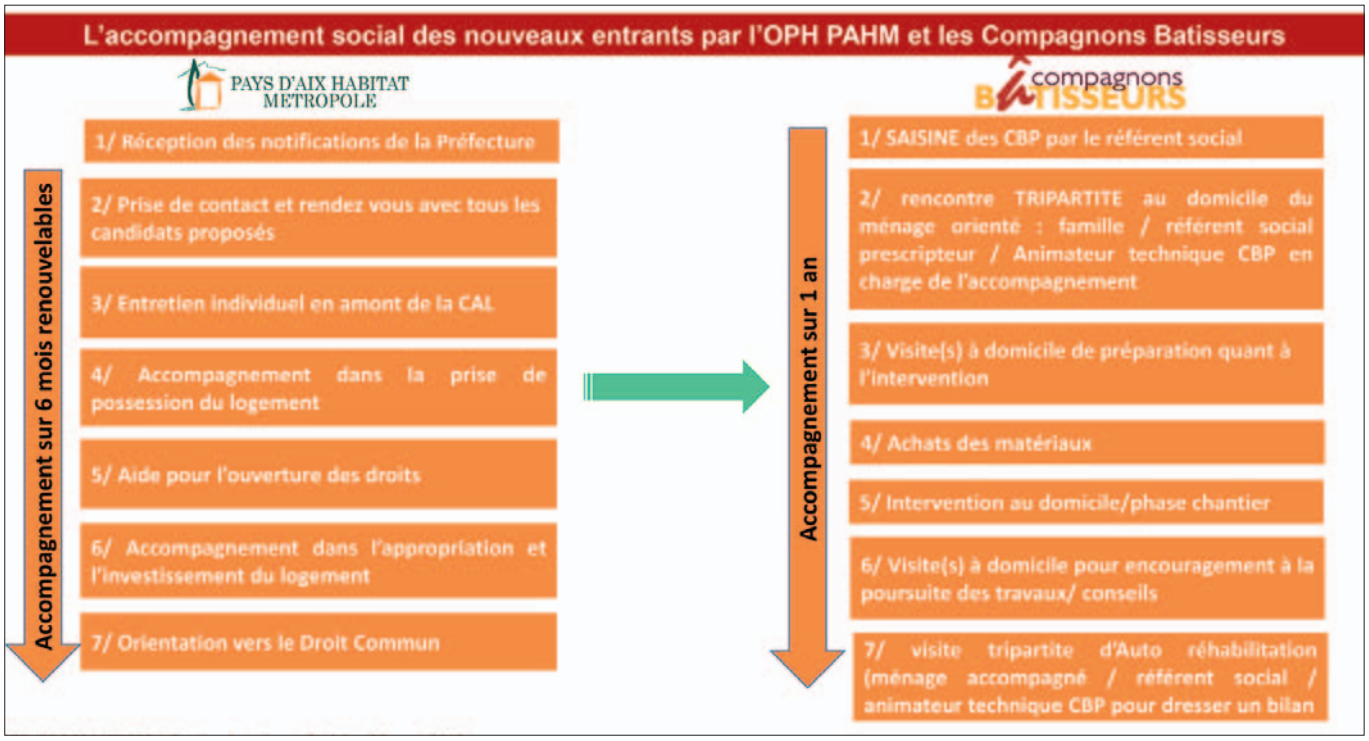
*sation de travaux dans leur logement. En 2014, Claire nous a saisis pour accompagner une famille à s'approprier son nouveau logement et ainsi pérenniser son maintien dans les lieux. C'était l'objectif de départ. »*

Elle précise. *« Même si les besoins d'amélioration de l'habitat sont souvent le déclencheur de la demande, notre action se base sur des objectifs sociaux. Nous sommes une étape dans un parcours d'insertion sociale plus global. »*

Un projet de travaux est élaboré en commun, avec la famille, de façon à ce que les locataires accompagnés puissent s'investir dans les travaux aux côtés des Compagnons Bâtisseurs, qu'ils puissent acquérir des savoir-faire dans l'usage du logement. L'accompagnement dure un an. L'animateur technique rencontre la famille et précise le projet avec eux. *« Il les emmène souvent au magasin de matériaux pour choisir les matières, les couleurs, les décorations... C'est un moment ludique qui implique fortement la famille. »* On passe ensuite à la phase chantier.

En 2017, les Compagnons Bâtisseurs sont intervenus pour 39 % sur des aménagements intérieurs, pour 24 % sur des réparations locatives et pour 37 % sur des mises en propreté. *« La règle du jeu c'est qu'on ne refait pas l'intégralité du logement. On choisit une pièce comme support de l'accompagnement, la famille acquiert des savoir-faire dans cette pièce et peut ainsi poursuivre seule dans le reste du logement. Tout au long de nos interventions, nous faisons également beaucoup de sensibilisation aux économies d'énergie. »*

A la fin de l'année, plus de 30 % des ménages accompagnés avaient poursuivi leurs travaux en autonomie. Des travaux qui sont une sorte de prétexte à un véritable accompagnement social d'insertion. Le ménage, le père ou la mère, se valorise à travers la capacité à intervenir dans son logement, à ses propres yeux et à ceux



des enfants, qui très souvent sont associés aux travaux (pour s'approprier une chambre, par exemple). Le voisinage est souvent sollicité également. *« Il y a souvent une visite tripartite à domicile qui permet de valoriser la parole de l'habitant, ce qu'il a vécu, ce qu'il a perçu et ce qu'il projette aujourd'hui. Est-ce qu'être intervenu au sein de son logement lui a permis de repenser un projet de vie, de formation, d'emploi, d'améliorer la cohésion familiale ? »*

Sur les ménages accompagnés de Pays d'Aix Habitat Métropole, près de 72 % résidaient en quartiers prioritaires, 2/3 étaient locataires en titre depuis plus de deux ans (les autres étant locataires DALO primo-arrivants) et 2/3 des bénéficiaires étaient allocataires du RSA ou famille monoparentale.

**Claire Gbaguidi** confirme que pour l'OPH les impacts ont été réels. *« Nous avons noté une vraie amélioration de l'entretien des logements par les locataires, et au fil des mois, nous avons nettement perçu l'appropriation de leur lieu de vie et de leur habitat par les locataires. »*

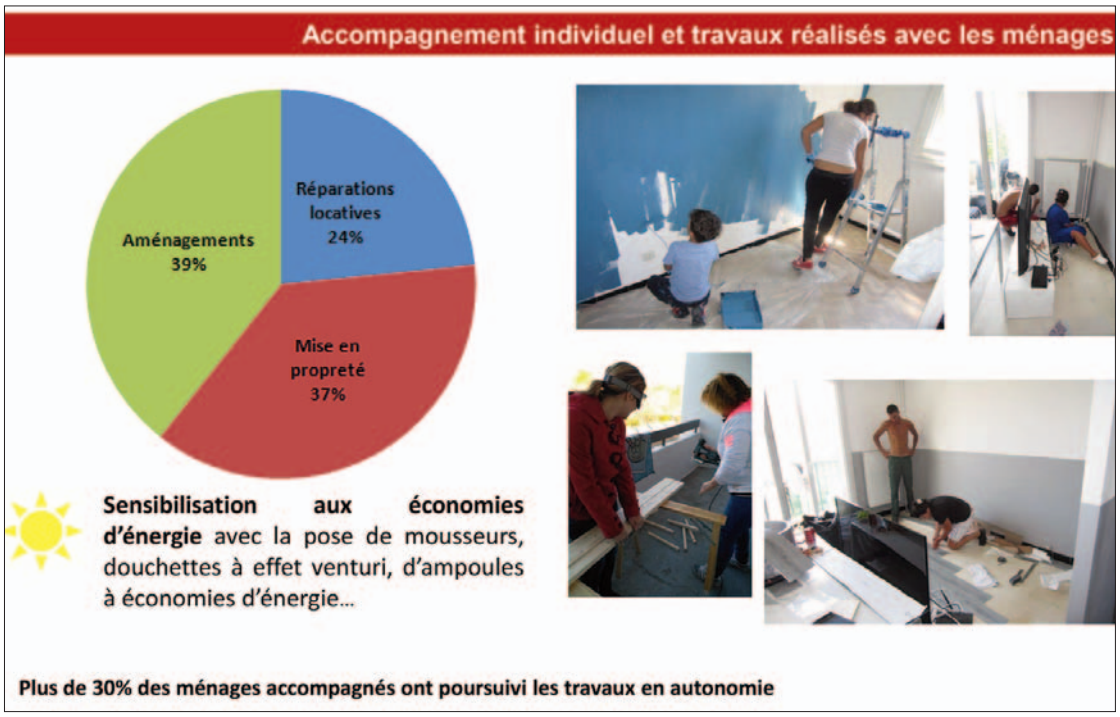
**Florent Houdmon, directeur régional des Compagnons Bâtisseurs**, complète le portrait de cette *« association un peu atypique qui mêle la compétence technique (le bâtisseur) et l'accompagnement social (le compagnon). Nous sommes surtout connus pour nos actions d'auto-réhabilitation accompagnée, des professionnels et des bénévoles volontaires qui aident des occupants à faire des travaux d'amélioration de leur habitat. Ce sont quelquefois de très gros travaux, sur le parc privé, avec des propriétaires occupants, mais on peut aller sur tout ce qui relève de l'entretien locatif au niveau notamment du parc public. Différentes expériences avec des bailleurs sociaux, assez nouvelles pour nous par rapport à d'autres régions de Compagnons Bâtisseurs en France, nous ont amenés à réfléchir à la plus-value qu'on peut apporter en matière de mobilité dans le parc social. »*

**Florent Houdmon** propose de partager une expérience avec l'assistance. *« C'était à la cité l'Abeille à La Ciotat. On était dans le cadre d'un PRU, il y avait destruction d'une tour avec relogement dans des programmes neufs. On attendait la livraison et il s'agissait de faciliter l'acceptabilité des relogements proposés. Il y avait des personnes âgées, très inquiètes, les gens étaient là depuis longtemps, il y avait toute une histoire dans cette cité ouvrière et c'était très difficile pour les personnes de déménager. On a expliqué les choses sur plan, on a rassuré, on a aidé les gens à se projeter, un vrai travail d'accompagnement, sur des trucs très concrets, par exemple où je vais mettre le meuble de grand'mère dans le nouveau logement qui sera plus petit que l'ancien. »*

Les équipes des Compagnons Bâtisseurs ont accompagné jusqu'au relogement, ils ont été présents pendant le déménagement et ont aidé à la réinstallation dans le logement neuf. *« Ça veut dire changer les douilles de chantier pour remettre les luminaires, aménager les placards vides, aider à l'appropriation du logement, rebrancher les machines, mettre le plan de travail dans la cuisine, des petites choses mais comme toujours chez les Compagnons Bâtisseurs, un chantier prétexte à d'autres choses, à l'appropriation, à la sécurisation des familles. Et l'accompagnement est réel, on passe 8 heures par jour à partager un chantier, je ne sais pas si vous vous rendez compte, un chantier c'est toujours source d'engueulade, mais aussi de rires et de bons moments. Et là, c'est aussi l'occasion finalement de travailler l'accompagnement. »*

Une des problématiques était la question énergétique. *« L'immeuble détruit n'avait ni chauffage individuel, ni collectif, quand il avait été construit. Donc il n'y avait que des chauffages d'appoint et du coup on passait sans transition sur du BBC. Il fallait expliquer ce que c'était, le fonctionnement, les usages. Le chantier est prétexte à bien d'autres choses. »*

**Florent Houdmon** relate une autre expérience, à Marseille, avec Erilia et Logirem sur la question de mutations bloquées en raison d'appartements en très mauvais état. *« Le projet c'est d'aider le ménage sortant à remettre en état son logement de départ, avec un accompagnement, l'idée étant que,*



« La plateforme relogement à Marseille est un outil qui a montré qu'il savait mettre du logement à disposition. Il pourrait donc faciliter aussi les mutations. Nous sommes en train d'y réfléchir avec certains bailleurs. »

**Carole Boudong**

*outre la remise en état du logement, c'est du même coup l'occasion de montrer au ménage tous les désordres constatés qui relevaient de ses obligations. Ainsi, on peut essayer d'éviter que dans le futur logement ce ménage reproduise les mêmes erreurs, y compris en l'accompagnant si besoin dans son relogement. »*

**Francis Rathier** demande à **Carole Boudong** si l'exemple nantais pourrait inspirer le travail de la plateforme relogement à Marseille, *« notamment sur la question du travail inter-bailleurs, sur laquelle vous butez aujourd'hui... »*

*« Non,* répond-elle*, nous ne butons pas. Nous avançons doucement…* (Rires dans la salle) *Plus sérieusement, il faut rappeler que la plateforme avait pour objectif de départ de travailler sur le relogement Anru lié aux démolitions, et non pas de travailler sur la mutation. Comme je l'ai dit tout à l'heure, la réflexion sur la mutation reste toujours liée au relogement, comment libérer du grand logement qui servirait au relogement. Mais il est vrai que, au fur et à mesure, et au regard des blocages qu'on voit sur les mutations aujourd'hui, on se rend bien compte que la plateforme est un outil qui sait mettre du logement à disposition et qui peut donc faciliter des mutations. On est en train d'y réfléchir, on échange avec Logirem et bientôt avec Erilia, et on essaye de mettre en place les moyens, les procédures, les outils qui nous permettront, à terme, d'aboutir. Peut-être pas à une plateforme avec 13 bailleurs qui mutualisent leurs logements mais en tout cas à une bonne prise en compte de la question de la mutation avec des solutions, je l'espère, inter-bailleurs. »*

Elle n'évite pas pour autant d'aborder les blocages et les freins. *« Nous sommes sur des territoires en rénovation urbaine qui n'ont pas toujours une très belle image, qui ne sont pas toujours très attractifs pour des gens extérieurs. On a déjà entendu dire que libérer du logement sur ces territoires-là risquait de créer de la vacance sur place, au bénéfice, ailleurs, d'un autre bailleur qui récupèrerait le « bon client ». Je crois qu'il faut arriver à avoir un regard élargi comme vous l'avez fait sur la métropole de Nantes. Aujourd'hui, on n'en est plus là, plusieurs bailleurs sociaux sont très intéressés par la démarche et toutes les réflexions au niveau de la CIL permettent d'avancer doucement mais sûrement vers un partenariat. Je pense qu'on est capables à Marseille de tendre vers le genre d'ouverture qu'on nous a présentée à Nantes et en tout cas on va faire tous les efforts pour y arriver. »*

**Fanny Lainé-Daniel** fait remarquer que *« par rapport à l'expérience nantaise, il ne faut peut-être pas inclure toutes les demandes de mutations dans un tel dispositif ».*

*« Bien sûr,* répond **Didier Gendron**. *Nous ne prenons pas en compte les mutations de confort. Nous sommes sur quatre motifs principaux. Et aujourd'hui, on s'aperçoit, au dernier bilan de 2017, que 66 % des cas que nous traitons correspondent à des personnes en situation de handicap, de problèmes de santé ou de besoin de logement adapté. Pour les autres, ils ont besoin d'un logement*

*moins cher ou d'un logement plus grand à cause de la sur-occupation. Le risque éventuel que vous évoquez, à savoir ne pas libérer le logement pour ne pas perdre le bon client, me choque un peu, mais surtout, c'est une situation qui ne peut pas arriver dans notre dispositif. Tous les deux mois, l'Adil nous fait la liste, bailleur par bailleur, des demandes de mutation. Et nous interpelle si elle n'a pas eu de diagnostic sur tel ou tel locataire, alors qu'il est dans les catégories de motifs identifiées. »*

**Didier Gendron** se propose plutôt de *« répondre à une question qu'on n'a pas posée, celle du coût. Qui paye ? Compte tenu des soutiens de la Métropole, du Département, d'Action Logement et de l'Etat, chaque mutation coûte 67 euros au bailleur. C'est un coût raisonnable. Cela nous coûterait beaucoup plus cher si nous devions faire le diagnostic nous-même, prendre en charge tout ce qui est fait par l'Adil, et faire la coordination de l'ensemble, sachant qu'en plus, nous n'aurions pas forcément le produit à proposer. Tout seul, je n'ai pas l'offre de 13 bailleurs ! »*

**Florent Houdmon** rebondit lui aussi sur les coûts. *« Nous concernant, c'est beaucoup plus que 67 euros, à partir du moment où vous faites un chantier (vous connaissez les prix aussi bien que moi). Néanmoins on arrive à mobiliser des financements publics, et même privés, et on demande des participations aux bailleurs, souvent éligibles à l'abattement sur la TFPB.(1) »*

Et il précise qu'au-delà du coût direct, il faut aussi prendre en compte le coût évité. *« Quand nous sommes intervenus sur le parc Bellevue à Marseille pour le compte de Marseille Habitat, notre présence dans le logement permettait de faire remonter au bailleur des dysfonctionnements qui pouvaient relever de ses obligations mais que le locataire n'avait jamais signalés. Et je ne compte pas les défauts d'assurance, les dégâts des eaux non déclarés... vous connaissez tous le coût des défauts d'entretien locatif dans la durée. »*

> *« Compte tenu des soutiens financiers des différentes collectivités, chaque mutation coûte 67 euros au bailleur. C'est un coût raisonnable. »*
>
> **Didier Gendron**

*(1) limité aux seuls immeubles en QPV suffisamment anciens pour être sortis de l'exonération de TFPB applicable à la livraison. NDLR*

## Conclusion des experts

*« L'enjeu essentiel aujourd'hui, dans ce domaine de la mobilité des habitants du parc social, c'est la capacité à développer une approche inter-bailleurs. »*

**Francis Rathier**

**Francis Rathier** a retenu le thème de la connaissance.

« On a eu la présentation d'une démarche de connaissance. Ce matin on a évoqué l'importance qu'il y avait de connaître les situations à faire évoluer. Ce premier point de connaissance est tout à fait important surtout parce que les différentes lois, Alur et Egalité & Citoyenneté, posent la question de l'enjeu, d'une part de l'accès au logement pour ceux qui sont les plus fragiles économiquement, mais aussi de l'enjeu des équilibres territoriaux. En écoutant l'exposé sur Martigues, on voit bien l'enjeu d'une connaissance précise du contexte. Quand on est à Martigues, on n'est pas dans un autre EPCI de la région. Mais, à Martigues, on est dans une situation similaire à celle de certaines communes d'Ile de France qui ont presque les deux tiers de leurs logements sociaux dans des quartiers politique de la ville.

« J'ai été impressionné par le retour du représentant de 13 Habitat, un Office qui possède 4/5 des logements dans un quartier politique de la ville, sur le fait que finalement cette connaissance du terrain va peut-être permettre d'anticiper et de ne pas se retrouver dans des situations où il est très difficile de remonter la pente. Donc, je retiens l'importance capitale de la connaissance.

« D'une certaine manière, la question des équilibres territoriaux passe par un travail avec du possible, d'une part (qu'est-ce qu'on peut faire, réellement ?), et dans la dentelle, d'autre part, en prenant des critères différents que les seuls critères économiques de façon à voir comment on peut améliorer les conditions de vie et cheminer vers un équilibre territorial mieux harmonisé qu'il ne l'est aujourd'hui. Tout cela en se donnant des trajectoires qui soient possibles. Lorsqu'on est à Martigues, on n'est pas dans un autre EPCI. La nécessité de contextualiser est aussi impérative.

« Pour synthétiser cette première idée, je dirais que cet enjeu, cette ambition de connaissance est un outil précieux pour les EPCI, pour pouvoir se situer, avoir une démarche concertée avec une photographie dynamique de chacun des territoires qui leur permette de savoir se positionner justement et définir les fameux taux sur les enjeux d'équilibre sociaux (qui ne sont d'ailleurs qu'une espèce de boussole). Je rappellerais quand même que derrière la loi Egalité & Citoyenneté il y a l'accès au logement des plus précaires, mais aussi une volonté de mixité, donc de lutte contre les phénomènes ségrégatifs.

« Et même l'Anru a cette ambition. Il faut juste lui rappeler à chaque fois ce qui est réellement possible dans un contexte donné et ainsi trouver les moyens pour desserrer un peu les différents étaux dans lesquels vous enferment ces fameux quotas qui ne sont que des outils pour lutrter contre la ségrégation.

« Pour moi, c'est vraiment le premier point bénéfique de cette journée, la connaissance des situations.

« Le deuxième point, on l'a vu ce matin, c'est qu'il faut que l'EPCI soit un acteur volontaire. Les bailleurs sont évidemment des acteurs volontaires, mais ils ne peuvent faire tout seuls. Il est clair que l'EPCI a un rôle central. C'est lui qui peut, justement, définir ces fameuses orientations dans les équilibres territoriaux, c'est lui qui peut réunir les bailleurs sociaux, même s'ils sont dans une logique de coopération et de travail inter-bailleurs, parce qu'il faut absolument un acteur qui soit porteur du projet, justement, pour faciliter ce travail inter-bailleurs. Dans les démarches que vous avez présentées aujourd'hui, on a vu très souvent des approches partenariales où on retrouve tout le monde autour de la table, y compris l'EPCI. C'est quelque chose qui est important à noter. Même si dans la région, tous les EPCI n'ont pas la même dynamique de travail.

« Ce sont les deux points que je retiendrais.

« Quand on aborde les questions d'équilibre territoriaux et de politique de peuplement, il y a toujours trois leviers extrêmement importants. Celui de l'offre, de la production bien sûr, mais aussi des loyers : comment donne-t-on accès à l'offre quand on constate qu'il y a très peu d'offre à bas loyer hors QPV ? Comment fait-on pour trouver un peu de marge de manœuvre sans mettre en péril l'équilibre financier du bailleur. Il y a le levier des attributions, dont on a parlé aussi, et un troisième levier, c'est tout ce qu'on met derrière l'accompagnement et la gestion. C'est un levier très important. Dans la démarche présentée par Pays d'Aix Habitat Métropole on voit bien l'importance de cet accompagnement en interne, pour le bailleur (qui, soit dit en passant, ne pourra dans les années à venir que développer cette fonction d'accompagnement social), mais aussi à l'externe, en développant la capacité de travailler avec des partenaires parce que le bailleur ne peut pas tout faire.

« Ce qui a été présenté dans la table ronde montre toute l'importance de développer l'accompagnement. L'enjeu essentiel aujourd'hui, même si le contexte général avec la loi de finances et la RLS a mis en difficulté cette dynamique, c'est le travail inter-bailleurs. Quand on regarde en arrière, sur 10, 15 ou 20 ans, c'est assez extraordinaire de voir aujourd'hui la façon dont on parle du travail inter-bailleurs comme quelque chose qui va de soi. « On sent bien que ce travail partenarial, tout comme celui mené avec les EPCI dans la politique de peuplement, ouvre de nouvelles perspectives très pertinentes pour développer de nouvelles politiques de l'habitat plus sensibles à ces équilibres de population ou à l'accès au logement des plus défavorisés.

« Et vous avez, bien sûr, tous tout à fait raison de préciser qu'il faut que les lois et les règlements au niveau national sachent prendre en compte la diversité des situations. »

*« Cette ambition de connaissance est un outil précieux pour les EPCI, pour leur permettre de se positionner par rapport aux autres territoires et bâtir des politiques d'équilibre territorial cohérentes. »*

**Francis Rathier**

« La mobilité fait partie intégrante des politiques de peuplement, on a trop tendance à l'oublier. Ce sera un axe de travail sans doute très important dans les prochaines années. »

**Fanny Lainé-Daniel**

**Fanny Lainé-Daniel** retient pour sa part le thème de la qualification. Elle précise la dernière remarque de Francis Rathier.

« Si on est, bien sûr, dans le cadre d'une politique nationale de gestion de la demande et des attributions, avec de grandes orientations nationales, il ne faut pas oublier que la loi a prévu que les applications soient locales et que c'est bien à l'échelle intercommunale que ces politiques doivent être définies, avec les EPCI comme chefs de file. Les objectifs de référence, les « boussoles », sont adaptables localement.

« Et le maître-mot pour cette adaptation locale, c'est la qualification. La qualification de la demande, évoquée ce matin (qui va aider à comprendre ce qui se passe sur un territoire et la fonction du parc social sur ce territoire), tout comme la qualification de l'offre de logements, abordée cet après-midi, (c'est-à-dire de l'occupation de ce logement et du niveau de loyer). On est vraiment sur une logique de diagnostic partagé qui permet de prendre complètement en compte les spécificités locales.

« On a identifié ces questions sur le Pays de Martigues, mais on pourrait faire la même chose sur tous les territoires, puisque, par définition, ils sont tous particuliers. En revanche, on n'a pas trop traité aujourd'hui la question des leviers. Une fois qu'on a qualifié la situation, le point de départ et les enjeux, il reste quand même à quantifier les marges de manœuvre. Et ça n'est pas le plus simple, comment va-t-on passer d'un diagnostic à des orientations ? Pour ça, il faut identifier des marges de manœuvre souvent étroites et se rassembler pour activer des leviers. Une bonne partie de ces leviers n'existent pas aujourd'hui, comme par exemple la question des loyers. Au regard de la situation actuelle on a des marges d'action qui sont très limitées, du fait, tout simplement, de la structure de l'offre. Donc, tout ça nécessite de se projeter dans le temps pour agir et se donner des objectifs, pour arriver à faire bouger les lignes.

« Je mettrais aussi l'accent, dans cette conclusion, sur le volet mobilité qui a été abordé dans la table ronde. Quand on parle de la réforme de la gestion de la demande et des attributions, on a plutôt tendance à se focaliser, d'une part sur le plan partenarial de la gestion de la demande et de l'information du demandeur, et d'autre part sur les orientations d'attributions. La mobilité est un petit peu laissée en dehors alors qu'elle fait complètement partie de ces politiques de peuplement. C'est un enjeu qui n'est pas nouveau, qui a été mis en évidence à travers les relogements Anru et qui va être davantage appuyé par la loi Elan puisqu'on va demander aux bailleurs de revoir régulièrement la situation des locataires en place. Cela va donc devenir un axe de travail très important pour les prochaines années. On ne part pas de rien. Il y a des expériences, celles présentées aujourd'hui, dont on peut tirer des éléments à capitaliser, mais étonnamment on retrouve là aussi l'enjeu de la qualification. Que ce soit du côté de la plateforme relogement (avec l'enjeu de la qualification des situations à travers les MOUS) ou sur le dispositif de mutation à Nantes Métropole, la qualification des demandes est également un enjeu. »

## Ébauche d'un plan d'action régional pour accompagner la mise en place de la réforme

En conclusion, **Pascal Gallard** rappelle à l'assistance quelques principes importants qui lui semblent applicables aux partenariats locaux sur la réforme de la demande et des attributions.

« En premier lieu, je dirais qu'il faut que la CAL reste souveraine en matière d'attributions. Il ne faut jamais oublier que tout le travail engagé sur l'occupation du parc n'a de sens que si ce parc continue à se développer et se moderniser. L'effort de production est à poursuivre absolument pour continuer à desserrer les tensions et à donner plus de marge de manoeuvre.

« Il nous faut aussi savoir préserver une approche régionale homogène. Je pense que c'est un point essentiel à garder sans cesse en tête. Et puis, sachons dire que si l'expertise des bailleurs est sans aucune restriction à la disposition de nos partenaires, il ne faut pas que ces partenaires s'imaginent pouvoir devenir experts à la place des experts. Cultiver nos complémentarités est ce qui nous rendra collectivement plus efficaces.

« On ne fera jamais tout, tout d'un coup. Soyons humbles pour avancer étape par étape, contextualiser nos actions, les tester et les évaluer avant de les déployer. Pragmatisme et réalisme sont deux maîtres mots.

« Je constate aussi que notre région est peu habile à capter de nouvelles sources de financement pour amortir les coûts d'actions nouvelles. Je pense aux Trophées de l'innovation sociale, à l'appel à projets 10 000 logements Hlm accompagnés, aux financements européens, au FSI, au FIS...

« Je voudrais vous proposer quelques pistes de réflexion sur lesquelles nous pourrions revenir dans les semaines futures. Nous devons nous atteler à peser, au sein du comité de pilotage régional du SNE, pour faire évoluer le système dans le sens qui répondra le mieux aux besoins. L'hypothèse proposée du « club des utilisateurs », me semble une opportunité à saisir.

« Nous devons également travailler sur la qualification de la demande, mettre en place une meilleure collaboration sur les désignations des candidats. L'échéance de la publica-

tion des logements disponibles en 2020 devrait nous inciter à préparer une approche «location active», tout comme anticiper sur la gestion en flux des contingents annoncée dans la loi Elan.

« Le partenariat autour du traitement de l'enquête occupation sociale (OPS) est à organiser autour d'une entrée opérationnelle, un outil d'aide à la définition d'une politique d'attributions, pour définir un niveau de service à apporter aux habitants, élaborer les modalités d'accompagnement des projets de renouvellement urbain, fixer les règles de suivi du peuplement, etc.

« A l'image de ce que le Préfet de Loire-Atlantique, a autorisé, une seule candidature en CAL admise pour les mutations, nous devons développer dans notre région les partenariats spécifiques avec l'Etat, tout autant qu'avec d'autres partenaires, les réservataires, les associations, etc.

« Enfin, je pense que nous devrions travailler, pour en affiner les contours, sur ce qu'on appelle la location active, en développant une meilleure capacité à commercialiser les logements. »

Les "Cahiers du Saint Georges" constituent une collection, éditée par l'AR Hlm PACA & Corse, de comptes rendus de différentes réunions organisées depuis 2010 sous l'égide de l'Association régionale ou en partenariat avec elle.
Ils ont vocation à constituer une base documentaire des idées, réflexions et propositions qui sont exprimées par les différents intervenants de nos débats.

les cahiers du saint georges

**Sont déjà parus à ce jour**

**- n°1 : RSE pour les organismes de logement social** Aix-en-Provence le 17 décembre 2010

**- n°2 : Aménager, construire, réhabiliter durable : les acteurs de la filière au pied du mur** - Les Arcs (83) le 23 mars 2010

**- n°3 : Rencontre avec la Communauté urbaine Nice Côte d'Azur** - *"Réseau régional des acteurs de l'habitat"* Nice le 8 décembre 2011

**- n°4 : Etats Généraux du Logement de Marseille Provence Métropole** - Marseille le 7 octobre 2011

**- n°5 : Rencontre avec la Communauté du Pays d'Aubagne et de l'Etoile** - *"Réseau régional des acteurs de l'habitat"* - Aubagne le 25 mai 2012

**- n°6 : Etats Généraux du Logement de Marseille Provence Métropole** - Marseille le 17 septembre 2012

**- n°7 : Rencontre avec le Conseil général du Var** - *"Réseau régional des acteurs de l'habitat"* - Toulon le 26 novembre 2012

**- n°8 : Séminaire AR Hlm PACA & Corse - Caisse des dépôts** - Pertuis (84) le 8 novembre 2013

**- n°9 : Rencontre avec Arles-Crau-Carmargue-Montagnette** - *"Réseau régional des acteurs de l'habitat"* Arles le 28 avril 2013

**- n°10 : Séminaire AR Hlm PACA & Corse - Caisse des dépôts** - Fuveau (13) le 30 octobre 2014

**- n°11 : Séminaire AR Hlm PACA & Corse - Conseil régional PACA** - Aix-en-Provence le 30 septembre 2014

**- n°12 : Rencontre avec la communauté Durance Luberon Verdon** - *"Réseau régional des acteurs de l'habitat"* Manosque le 6 novembre 2013

**- n°13 : Nouveaux contrats de ville, GUP, abattement TFPB** - Aix-en-Provence le 26 mai 2015

**- n°14 : Rencontre avec la communauté d'agglomération de Sophia-Antipolis** - *"Réseau régional des acteurs de l'habitat"* - Antibes le 20 février 2015

**- n°15 : Etats Généraux du Logement de Marseille Provence Métropole** - Marseille le 5 novembre 2013

**- n°16 : Hlm : des métiers d'avenir en Provence-Alpes-Côte d'Azur** - Marseille, Salons d'Honneur de la Préfecture de Région le 16 juin 2015

**- n°17 : Séminaire AR Hlm PACA & Corse - Caisse des dépôts** - Marseille, Stade Vélodrome, le 20 novembre 2015

**- n°18 : Le nouveau cadre de fonctionnement de la Commission d'Attribution des Logements** *Dans le cadre de l'Atelier des Métiers* - Aix-en-Provence 17 mars 2016

**- n°19 : Séminaire AR Hlm PACA & Corse - Chambre régionale de l'Economie sociale et solidaire** *Séminaire de réflexion* - Aix-en-Provence 9 juin 2016

**- n°20 : Politique régionale d'aide à l'amélioration du parc locatif social** - Saint Maximin 30 juin 2016

**- n°21 : Rencontre avec le Conseil départemental de Vaucluse** - *"Réseau régional des acteurs de l'habitat"* Avignon le 16 septembre 2016

**- n°22 : Présentation du cadre d'intervention régional en faveur du logement** - Aix-en-Provence le 2 février 2017

**- n°23 : «Oui au logement social»** *Rencontre avec Jean-Louis Dumont, Marie-Noelle Lienemann et Alain Cacheux* - Aix-en-Provence le 16 mars 2017

**- n°24 : 40ème anniversaire de l'AR Hlm PACA & Corse** *Soirée des partenaires* - Villa Méditerranée le 12 avril 2017

**- n°25 : Séminaire AR Hlm PACA & Corse - Caisse des dépôts** - Le Puy Sainte Réparade le 17 novembre 2017

**- n°26 : Rencontre annuelle AR Hlm PACA & Corse - Caisses d'Epargne** - Grasse le 6 février 2018

*Les Cahiers du Saint Georges sont réalisés avec le soutien des Caisses d'Epargne régionales*

CAISSE D'EPARGNE PROVENCE-ALPES-CORSE

CAISSE D'EPARGNE COTE D'AZUR

**ASSOCIATION RÉGIONALE DES ORGANISMES HLM DES RÉGIONS PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR ET CORSE**

*Le Saint-Georges • 97 avenue de la Corse • 13007 MARSEILLE • Tél. +33 (0)4 91 13 73 26 • Fax. +33 (0)4 91 52 12 01*

*site internet : www.arhlmpacacorse.com • adresse mail : bienvenue@arhlmpacacorse.com*

*Association Loi 1901 • Siret 326 843 018 00028 • APE 9599Z • Membre de la FNAR*