

Rencontre nationale des acteurs engagés contre la précarité énergétique 2024

Réseau RAPPEL – 17 octobre 2024

Atelier n°2 : Locataires, propriétaires bailleurs, associations et collectivités : entre conflit et coopération

Animation : Adrien Roux, Territoires Zéro Logement Passoire et Christophe Escoffier, Locataires ensemble

Introduction

Adrien ROUX, Territoires Zéro Logement Passoire

Je suis coordinateur de l'association Territoires Zéro Logement passoire, qui essaye de réfléchir à la lutte contre la précarité énergétique et à l'amélioration du parc chez les locataires, ceci dans le cadre d'actions coordonnées avec les collectivités et les associations. Nous nous interrogeons à ce titre à l'articulation entre l'action sociale et les préoccupations écologiques dans le parc locatif, ceci en prenant en compte la double fonction des logements locatifs, à savoir héberger le locataire et apporter un complément de revenu au propriétaire. Cette double fonction pose souvent problème, et il s'agit alors de faire en sorte de passer de la contraction à la coopération.

Christophe ESCOFFIER, Locataires ensemble

Le métier de notre syndicat Locataires ensemble consiste à aller rencontrer les locataires pour organiser leurs relations avec les propriétaires et les agences immobilières, ceci pour lutter contre la procrastination de ces derniers lorsqu'il s'agit de rénover les logements, tout en recherchant le soutien des communes dans le cadre de ces démarches.

Adrien ROUX

Cet atelier portera donc sur les conflits entre locataires et propriétaires, et également le cas échéant avec les associations et les collectivités, ceci en partant d'études de cas et de retours d'expériences.

Présentation de l'atelier

Adrien ROUX

Nous allons vous proposer une présentation sous forme de saynètes impliquant un propriétaire et un locataire, notamment pour montrer comment leurs relations peuvent entrer dans une logique collective. Nous aborderons ensuite de quelle façon les associations et les collectivités peuvent intervenir dans le cadre de ces relations. Par la suite, sur la base des pistes de travail que nous vous proposerons, nous examinerons ensemble quelles sont les conditions à réunir pour améliorer la situation et renforcer les modes d'intervention sur le terrain. Vous pouvez intervenir à tout moment au cours de l'atelier.

L'action de Territoires Zéro Logement Passoire part du constat que le rythme de rénovation énergétique des logements reste bien trop faible, et vise la mise à disposition de logements à bas loyers, à basse consommation d'énergie et à basses émissions de gaz à effet de serre. Bien au contraire, actuellement, les loyers augmentent, et la situation se détériore.

J'ai longtemps travaillé pour réunir des collectifs de locataires et les amener à négocier avec leurs bailleurs sociaux en faveur de la rénovation de leurs logements, ceci à travers un répertoire d'actions collectives allant de la pétition aux *happenings*. Ce genre d'actions existe toujours, mais nous nous sommes rendu compte que dans l'ensemble, le parc social est plutôt sur la bonne voie en matière de rénovation, alors que la majorité des logements passoires se trouvaient dans le parc locatif privé.

Une loi a été adoptée concernant ce secteur privé, mais un conflit sous-jacent persiste entre les locataires et les propriétaires, ces derniers exerçant souvent une pression sur le pouvoir politique pour faire en sorte de repousser la rénovation à travers des dérogations multiples. La logique des intérêts influe ainsi sur les politiques publiques, alors que l'organisation collective des locataires du secteur privé est plutôt faible en France.

Nous assistons de la sorte à un conflit social global souvent larvé entre des personnes plutôt aisées et régulièrement multipropriétaires et des locataires moins avantagés du point de vue économique et qui payent des factures d'énergie élevées. Face à cette réalité massive, les associations ne peuvent en général intervenir qu'à un petit niveau pour lutter contre la tendance des propriétaires à repousser les travaux dans le temps. Or, le coût de cette procrastination est surtout

payé par les locataires, et le report de ces investissements pèse sur l'évolution du climat.

Comment agir dans cette situation ? Jour après jour, notre action passe par plusieurs étapes successives :

- L'établissement de cartographies des logements passoires à partir de bases de données croisées ;
- Le démarchage auprès de locataires situés dans des zones sensibles repérées grâce aux cartes de précarité énergétique, ceci afin qu'ils s'organisent collectivement ;
- La préparation de réunions entre locataires, en partant des personnes les plus motivées, pour mettre en place les démarches collectives ;
- L'envoi de courriers aux propriétaires concernés, ceci en contactant des avocats spécialisés pour objectiver les situations du point de vue technique ;
- La tenue de réunions avec les propriétaires ou les agences immobilières, pour faire avancer les dossiers autant que possible ;
- Dans les cas où les situations s'avèrent bloquées, le retour vers les locataires pour organiser des actions collectives incitant les propriétaires à jouer le jeu du dialogue. Cette étape commence souvent par l'affichage public des problèmes en question, souvent grâce à des banderoles placées sur les immeubles et/ou à des visites collectives en agences.

Nous activons aussi très souvent le levier médiatique en donnant la parole à des locataires dans les médias locaux, ce qui encourage les bailleurs à faire évoluer leur position de départ afin de ne pas être pointés du doigt. Et lorsque la situation est bloquée, nous faisons intervenir les collectivités locales, le plus souvent par le biais de courriers de leur part aux propriétaires. Globalement, il s'agit le plus souvent d'aller de la confrontation à la coopération, tout d'abord en reconnaissant l'existence et de l'analyse du conflit, puis en obtenant une négociation grâce à l'intervention de tiers pour dépasser les blocages de départ.

Ceci étant, une expérience menée pendant huit mois à Grenoble sur 67 logements montre que dans 70 % des cas, le fait d'envoyer un courrier aux propriétaires suffit à obtenir de premières décisions de réalisation des audits énergétiques, de demande de devis, etc.

Une participante

Faites-vous réaliser vous-mêmes les audits ?

Adrien ROUX

Non. Nous nous adressons parfois à l'ALEC locale pour obtenir des financements en faveur de ces audits, et globalement, nous nous contentons d'exercer une pression en ce sens afin de faire évoluer la position des propriétaires, en mentionnant le rôle potentiel de l'ALEC.

Une participante

Comment gérez-vous l'augmentation des loyers en cas de réalisation de travaux ?

Adrien ROUX

Pour le moment, nous nous appuyons à ce sujet sur le fait qu'une rénovation obtenue par le biais d'une négociation collective permet aussi de discuter les hausses de loyers après travaux, que prévoient aussi de limiter certaines aides publiques.

Un participant

La loi autorise tout de même la mise en place de compléments de loyer en cas de réalisation de travaux.

Adrien ROUX

En effet. Pour autant, le but de notre action est de lutter contre le *statu quo* qui serait lié au fonctionnement spontané du marché, qui accroît le risque d'augmentation des loyers. Notre expérience montre que la négociation collective obtient de meilleurs résultats en la matière.

Une participante

L'objectif des propriétaires est de valoriser leurs biens tout en maximisant leur rendement locatif. Ils n'ont donc pas intérêt à long terme à voir leurs biens se dégrader.

Adrien ROUX

Tout à fait. L'intérêt patrimonial des bailleurs est réel, et il est souvent possible de le mettre en avant. Un autre de leurs intérêts est d'avoir de « bons » locataires sur la durée, donc d'éviter les conflits avec ceux-ci. Les agences immobilières et les propriétaires sont aussi sensibles à la réputation des immeubles, et c'est une des raisons pour lesquelles les actions collectives sont souvent efficaces.

Une intervenante

La réglementation en termes de décence a aussi évolué.

Adrien ROUX

Oui, et cela crée pour les propriétaires une incertitude réglementaire qui peut les inciter à agir si elle leur est présentée de façon adéquate.

Première saynète : porte-à-porte

Saynète : porte-à-porte auprès d'un locataire. Adrien Roux et Christophe Escoffier jouent chacun l'un des rôles.

Le représentant de l'association

Bonjour. Je viens vous voir parce que plusieurs locataires de votre immeuble et de la rue se retrouvent avec de grosses factures d'énergie. Plusieurs ont aussi froid chez eux et ont des problèmes d'infiltration, et je viens vous voir pour voir comment faire évoluer les choses. Vous avez déjà eu des problèmes comme ça ?

Le locataire

Carrément. Moi c'est pareil. C'est la grosse galère, et il y a même de l'eau qui coule chez moi. Ça fait six mois que j'attends et ils n'ont toujours rien fait, et je n'allume pas le chauffage. De toute façon, on a un vieux grille-pain. La première année, ça m'a coûté 1500 euros et cette année on se débrouille avec des grosses serviettes et des trucs chauffants.

Le représentant de l'association

Ah ouais. Vous dites même de l'eau qui coule ?

Le locataire

Ouais. De l'eau qui coule.

Le représentant de l'association

Ok. Moi je m'appelle Adrien, et...

Le locataire

Moi c'est Christophe.

Le représentant de l'association

Ok. En fait, je fais partie d'une association disant « Tiens, quand on est tout seul face à ces situations, c'est quand même un peu galère, et si on se met ensemble pour faire bouger le propriétaire, on a peut-être plus de chances de faire ça. » Est-ce que vous avez cinq minutes pour qu'on discute un peu vous comment ça se passe...

Le locataire

Ah ouais, vas-y, rentre, installe-toi dans le canap'. Attention au chat.

Le représentant de l'association

Ah, les fenêtres qui fuient, là, c'est ça ?

Le locataire

Du coup c'est ici, au-dessus. En fait, c'est une ancienne cheminée et du coup c'est complètement humide, il y a de l'eau qui claque, et il y a ma statue de Marco, un grand ami, qui prend des notes. Mais au-dessus, par contre, c'est là qu'il y a des eaux qui coulent.

Le représentant de l'association

Eh ben merci, Christophe, de m'avoir proposé de m'asseoir.

Le locataire

Vas-y, vas-y.

Le représentant de l'association

Du coup, j'essaye de comprendre. Il y a combien de temps que vous habitez là ?

Le locataire

Moi ça fait un an et demi. Je suis arrivé et en fait, je pensais pas que j'allais avoir toutes ces galères-là, et je galère trop à trouver d'autres boulots. Je suis au chômage, et c'est pas possible pour moi de trouver un autre appartement. Du coup, le premier réflexe que j'ai eu après cet hiver de merde, c'est de trouver autre chose, mais bon, je suis un peu coincé.

Le représentant de l'association

Ok. Et là... C'est Christophe, c'est ça ? On peut se tutoyer ? Parce que...

Le locataire

Carrément.

Le représentant de l'association

T'habites... Vous êtes plusieurs ? Ou t'habites seul, là ?

Le locataire

Moi, j'habite avec ma copine.

Le représentant de l'association

OK. Du coup, tu me dis : un, il y a des infiltrations, en gros, quand vous essayez de chauffer, c'est quand même galère...

Le locataire

Ben oui, c'est un vieux grille-pain qui consomme trop.

Le représentant de l'association

OK. Et là donc, selon toi, qui est responsable ? Qui est-ce qui peut faire quelque chose pour que ça change ?

Le locataire

Ben, c'est le proprio. C'est le proprio.

Le représentant de l'association

Et là, pourquoi il résout pas les problèmes ?

Le locataire

En fait, j'ai pas son contact direct, faut passer par l'agence, mais c'est une petite agence où ils sont insupportables, en gros ils font pas le taf, c'est un petit truc où euh... Ils sont que pour l'intérêt, j'ai l'impression que c'est une muraille qui sert juste à protéger le propriétaire. Dès qu'on leur demande un truc, il y a rien que se fait, quoi.

Le représentant de l'association

Donc ça serait le propriétaire le responsable, mais il y a l'agence qui fait un peu écran, c'est ça ?

Le locataire

C'est l'agence qui fait écran, ouais.

Le représentant de l'association

Et... et est-ce que tu sais si le propriétaire, s'il y a d'autres personnes qui sont dans la même situation que toi ?

Le locataire

Eh ben, du coup, tous les voisins, parce qu'en fait il y a 70 % de l'immeuble qui est possédé par le propriétaire, ici, apparemment. En bas, c'est des propriétaires, Céline et Hugo, et ils ont racheté en exerçant en préemption. Les propriétaires, en fait, ils voulaient pas, du coup ils ont quand même racheté et ils sont en galère eux aussi.

Le représentant de l'association

Si je comprends bien, il y a ces problèmes-là, il y a quand même le propriétaire qui apparemment a plusieurs appartements, l'agence. Est-ce que c'est la même agence qui gère les différents... ?

Le locataire

Ouais. Du coup, c'est l'agence qui, c'est la même agence, quoi.

Le représentant de l'association

Ok. Et donc là, en gros, imaginons si... Il y en a plusieurs qui sont dans la même situation. Si jamais tous les locataires, là, ils se mettaient ensemble pour essayer d'agir et de pousser l'agence et le propriétaire à agir là-dessus, qu'est-ce qu'on pourrait faire ?

Le locataire

Ah... Ben du coup, je sais pas. Qu'est-ce qu'on pourrait obtenir, tu veux dire ?

Le représentant de l'association

Ben, qu'est-ce qu'on pourrait faire pour faire bouger...

Le locataire

Ah, pour faire bouger l'agence.

Le représentant de l'association

Pour pas que tu passes le prochain hiver dans cette situation.

Le locataire

Ben ouais. Après, du coup, pour moi c'est au niveau de l'agence, là, faut faire bouger le directeur, et peut-être on peut y aller, peut-être, avec tous les voisins. On y va, on demande...

Le représentant de l'association

À l'agence ?

Le locataire

À l'agence, tous ensemble.

Le représentant de l'association

Ok. En gros, ce serait quoi le but ?

Le locataire

En gros, de lui demander de faire avancer le problème déjà de l'eau qui coule dans la cuisine, quoi. Je sais pas s'il y a des dégâts des eaux en-dessous, je sais pas, faut voir avec les voisins. Le premier, c'est de se mettre ensemble, regarder ce qui va pas, et faire une demande au niveau de la régie d'abord, et peut-être demander le numéro de téléphone du propriétaire, quoi. Je sais pas.

Le représentant de l'association

Oui, pour avoir le lien direct.

Le locataire

Oui, c'est ça.

Le représentant de l'association

Ben, en tout cas, c'est peut-être ça le but. Il y en a plusieurs qui se sont retrouvés, qui sont un peu en situation d'impuissance avec, qu'est-ce qu'on fait par rapport à ça. Ce qu'on fait, on essaye de se faire une réunion avec les autres voisins, c'est ça, et quoi, on va direct à l'agence ? Tu vois le truc comment ?

Le locataire

Je sais pas, je voyais le truc comme ça, tu as l'habitude. Tu veux faire quoi avec l'association ?

Le représentant de l'association

Moi en gros, là, ça dépend où vous en êtes. C'est pour ça...

Le locataire

Alors là, on en est... Je connais un peu les voisins, mais un peu juste bonjour, et tout, et après, on a pas... oui, je pense qu'une première réunion, et puis après il y a peut-être d'autres idées. Enfin, je sais pas, peut-être pas s'arrêter à ça, je sais pas si c'est la bonne...

Le représentant de l'association

Franchement, je pense qu'en fait, c'est l'agence qui bloque. T'as raison que le plus simple c'est peut-être d'y aller, et d'y aller à plusieurs. Et pour commencer, ben, faudrait peut-être se voir avec les autres. Toi, est-ce que tu serais partant pour qu'on se réunisse dans ton salon ? T'as un peu de place, on pourrait se faire une réunion.

Le locataire

Ouais. Ben oui, carrément. De toute façon, si ça peut bouger, oui c'est clair, faut se mettre ensemble, c'est bien.

Le représentant de l'association

Ok. On se met ensemble, on se fait une réunion, ensuite on regarde un peu le tour des problèmes, on pose peut-être ça par écrit et on va auprès de l'agence, et s'il y a pas de réponse, on y va ensemble pour dire « Écoutez, là, qu'est-ce qui se passe. » On fait ça ?

Le locataire

Ok. Ça marche.

Le représentant de l'association

Eh ben... En gros, franchement, c'est cool quand même de voir ça, parce que des fois on sait pas trop quoi faire. L'idée, là, c'est de faire exactement ce que tu viens de dire, de se dire, là dans le quartier, de faire un collectif de locataires, de gens qui se rendent bien compte que si on est tout seuls, ben, en fait, il y pas grand-chose qui va bouger, mais si on se met ensemble, ça peut peut-être bouger les choses. Toi, tu serais d'accord, du coup, pour...

Le locataire

À voir, pour discuter... De toute façon, actuellement, je me sens vraiment impuissant. À voir ce que ça peut donner collectivement, carrément.

Le représentant de l'association

Ok. Et tu serais d'accord pour devenir membre du collectif ?

Le locataire

Ouais, ouais-ouais. Ben oui, du coup, à voir, c'est quoi devenir membre ?

Le représentant de l'association

Ben en gros, ça marche comme une association. Le but, c'est de dire, tiens, quand on va voir les propriétaires, il y a combien de gens chez vous, eh ben, il y en a 150, il y en a 200 ou 300... Chacun remplit un bulletin d'adhésion, nom, prénom, mail, au moins si on doit rameuter tout le monde on sait où les trouver, et du coup, chacun cotise un peu s'il y a besoin d'avoir un avocat, s'il y a besoin, je sais pas, de faire des affiches et autres. Si on a les moyens, aussi.

Le locataire

Ah ouais, pourquoi pas, sur le principe, quoi. Je serais plutôt d'avis d'attendre la réunion d'appartement et en fonction, si les voisins s'engagent dans la dynamique, commencer à faire partie de l'asso à ce moment-là, quoi.

Le représentant de l'association

C'est exactement le but. Je te dis un peu le principe. Bon, en tout cas, merci Christophe, je te prends pas plus de temps, ça fait déjà presque dix minutes. Ça m'a fait plaisir de te...

Le locataire

Merci Adrien. Du coup, ben...

Le représentant de l'association

Et attends, juste toi, tu m'as dit, les voisins, il y en a que tu connais ?

Le locataire

Céline et Hugo, en bas. Du coup ils sont propriétaires, mais bon, c'est intéressant d'aller les voir, parce que... Eux ils sont pas directement, faut voir, pour travailler avec la régie, vu qu'ils... Ah si, c'est eux qui gèrent la copro, mais je sais pas. Du coup, tu vas les voir, et après, au sous-sol, il y a Sabine et Paloma, qui sont dans la même galère et qui ont des dégâts des eaux.

Le représentant de l'association

Ok. Et du coup, quand est-ce que tu serais dispo pour qu'on aille les voir ensemble ? Tu préfères qu'on aille les voir ensemble ?

Le locataire

Ben là, si tu veux, on peut y aller ensemble, on peut aller les voir. Je suis au chômage.

Le représentant de l'association

Génial. Ben du coup, on y va.

Le locataire

C'est parti.

Le représentant de l'association

Allez.

Première saynète - Temps de réflexion et d'échanges

Adrien ROUX

Nous vous avons exposé la situation d'un locataire en difficulté mais plutôt volontaire. Face à ce genre de situations, la première action à mener est celle de l'organisation collective au niveau de l'immeuble ou de la rue.

Je vous propose à présent de vous mettre par deux pour réfléchir sur ce qui vous semble possible d'engager, sur vos pratiques, sur ce que notre association pourrait faire dans ce cadre et sur quelles idées cela vous donne pour avancer en faveur de la mobilisation de locataires.

Une participante

Dans mon secteur, il y a surtout des mono-proprétaires, et il m'est donc impossible de lancer des mobilisations collectives telles que celle décrite par la saynète.

Adrien ROUX

Dans ce cas, nous intervenons au niveau de la rue pour rassembler autant que possible les locataires qui s'y trouvent. Cela permet de mettre en commun un certain nombre de ressources pour faire évoluer la position de chacun des propriétaires. Cela suppose de suivre un certain nombre d'étapes. En l'occurrence, j'ai structuré mon intervention lors de la saynète autour de cinq questions :

- Quels problèmes rencontrez-vous ? ;
- Qui est responsable de ces problèmes ? ;
- Y a-t-il des voisins dans le même genre de situations ? ;
- Que pourrait-on faire collectivement pour faire évoluer les problèmes rencontrés ? ;
- Seriez-vous d'accord pour vous engager dans une action collective, et donc pour poser des premiers jalons concrets en ce sens ?

Les participants se regroupent en duos et débattent pendant quelques minutes autour des questions posées ci-dessus.

Retours de réflexions exprimés à l'issue du travail en duos

Les participant·e·s font part de plusieurs réflexions à la suite de leurs discussions en duos :

- Il peut arriver que certaines personnes ne soient pas motrices au plan collectif, mais demandent qu'un collectif se mette en place, par exemple au niveau d'un immeuble, pour pouvoir s'y raccrocher. ;
- La posture de chargé·e de visite est toujours compliquée, notamment dans le cadre des Slime, puisque cette posture est alors censée être neutre au titre du droit de réserve des agents des collectivités, ce d'autant plus qu'il convient de respecter le RGPD. Il en résulte qu'il peut être très délicat pour ces chargé·e·s de visite d'agir dans un certain nombre de cas en faveur de la mise en place de collectifs de locataires ;
- L'apport des associations de consommateurs est souvent très intéressant, ce d'autant plus qu'elles ont l'habitude de mettre en place des collectifs de locataires ;
- Il peut être délicat de monter des collectifs de locataires dans le logement social, alors même que les structures porteuses de Slime sont déjà en relation étroite avec un certain nombre d'agents en leur sein pour favoriser la réalisation de travaux ;
- Dans d'autres cas, cependant, des chargé·e·s de visite de Slime signalent à des bailleurs sociaux qu'ils ont rencontré le même type de problèmes dans un certain nombre de leurs logements, en adoptant une posture d'apporteur d'informations ;
- De façon générale, l'action en faveur des locataires est plus aisée à mener vis-à-vis des bailleurs sociaux que des bailleurs privés compte tenu de leurs missions d'intérêt général et de leurs modalités d'organisation. Dans certains cas, les chargé·e·s de visite des Slime peuvent alors organiser des remontées de paroles collectives. Il existe même dans certaines collectivités un droit d'interpellation ;
- Comme le montre l'expérience d'une chargée de visite du Slime de Nantes Métropole, il peut être intéressant de regrouper les témoignages de différent·e·s chargé·e·s de visite pour repérer les secteurs où la précarité énergétique est plus fréquente chez les locataires. Ceci permet de les informer qu'ils ne sont pas seuls à être en difficulté, sans pour autant agir plus avant en faveur de la constitution de collectifs, sinon en renvoyant les bénéficiaires vers les associations spécialisées ;
- Lorsque les mono-propriétaires sont la règle, comme c'est le cas dans le territoire rural du Pays de Fougères, il semble très peu pertinent d'agir en faveur de la structuration de collectifs de locataires ;
- Bien entendu, les chargé·e·s de visite peuvent intervenir de façon individuelle en médiation avec le propriétaire en cas de problème, ce

d'autant plus qu'ils disposent de diagnostics sociotechniques détaillés ;

- Certain·e·s chargé·e·s de visite des Slime considèrent que leur devoir de neutralité rencontre des limites, et qu'il est de leur responsabilité d'agir le plus possible en faveur des locataires, notamment lorsque les désordres sont importants. Il ne s'agit pas pour autant de mettre ces locataires en difficulté.

Adrien ROUX

À l'issue de la réflexion menée ci-dessous, la principale question qui se pose est de savoir dans quelles conditions les chargé·e·s de visite et les structures de lutte contre la précarité énergétique peuvent s'investir en faveur de la structuration collective de locataires. Cette question nous amène à une nouvelle saynète portant sur une discussion entre chargé·e·s de visite Slime et un locataire impliqué dans un collectif.

Deuxième saynète : échanges entre chargés de visite et un locataire impliqué dans un collectif

Saynète : discussion entre deux chargés de visite Slime et un locataire impliqué dans un collectif. Deux participants et Christophe Escoffier se répartissent les rôles.

Christophe, le locataire impliqué dans son collectif

Bonjour et merci de me recevoir, je suis Christophe, Vice-président de l'association chargée des relations avec la ville. On a fait une réunion avec l'élue de la collectivité, et elle nous a dit que ce serait intéressant qu'on précise ce qu'on fait, parce que du coup il y a beaucoup de propriétaires qui sont organisés et pas les locataires, et l'élue a dit que ce serait bien de venir vers vous pour nous recevoir. Et du coup, vous voyez un peu ce qu'on fait ?

Un chargé de visite Slime

Oui, c'est...

Christophe

Vous avez vu, on a envoyé une vidéo du porte-à-porte qui a été faite pour qu'on se rende compte de ce qu'on fait, et on a pensé à un truc qui serait super bien pour l'asso, ce serait que vous puissiez renvoyer les locataires qui sont en relation avec vous vers nous, est-ce que ce serait possible pour nous aider à construire le collectif ? Des fois, on a du mal à trouver le contact de ces personnes, ce serait possible ou pas ?

Un chargé de visite Slime

Ben, on a un devoir de réserve.

Une chargée de visite Slime

Ce serait un peu compliqué, parce qu'on est en relations individuelles avec les usagers, avec les locataires. C'est vrai que souvent, le frein qu'ils nous mettent, c'est que ça peut être compliqué pour eux de se mobiliser vers l'extérieur, en l'occurrence, vers une association. Moi, je connais votre association sur le quartier, mais de les amener vers vous...

Christophe

Pourquoi vous pouvez pas le faire ? C'est quoi la règle ?

Une chargée de visite Slime

Ben, je peux pas vous donner le nom de telle ou telle personne sauf si elles m'en ont donné l'accord. Mais pour qu'elles me donnent leur accord...

Christophe

Du coup, il faut qu'ils vous donnent leur accord.

Une chargée de visite Slime

Déjà, il faut qu'ils aient confiance dans le dispositif, dans l'aide que vous pouvez apporter. Qu'est-ce que je peux, moi, leur dire pour qu'ils aient confiance en vous, et qu'ensuite, ils soient ok pour entrer dans cette démarche ? Et donc...

Un chargé de visite Slime

Est-ce que c'est pas mieux si c'est vous qui faites la démarche d'aller les rencontrer ?

Christophe

Ben non, j'ai déjà fait la démarche de les rencontrer, mais bon, dans notre réseau on est deux vraiment actifs. Déjà, si vous vous avez un apport, si vous voyez qu'il y a un intérêt des personnes que vous rencontrez, pour pousser là où ça bloque pour elles, parce que les locataires sont impuissants, peut-être vous à un moment donné vous pouvez un peu lever cette impuissance par rapport à un propriétaire qui bloque, pour coordonner ça pour que ça se passe bien. Donc, comment on peut faire, nous, pour vous convaincre ? Vous avez besoin de quoi pour aller vers les locataires, pour que vous vous puissiez le faire ?

Un chargé de visite Slime

Je sais pas si je peux le faire compte tenu de la protection des données personnelles des gens.

Christophe

Non, mais c'est juste parler de l'asso et donner un contact aux gens que vous rencontrez, et pas signer, mais juste qu'ils nous envoient un petit mail et nous dire ok pour qu'on puisse se reprocher d'eux.

Un chargé de visite Slime

Oui. Après, est-ce que la collectivité va pas... Si les propriétaires pourraient dire, c'est la collectivité qui a transmis cette information-là, et maintenant, ils vont devoir payer les travaux ou je sais pas quoi. Je sais pas trop.

Christophe

Qui ça ?

Un chargé de visite Slime

Eh ben, le propriétaire, qui va payer...

Christophe

Ah oui, si on leur dit, vous avez discuté avec moi.

Un chargé de visite Slime

Un truc comme ça, ouais. Enfin, je...

Christophe

Mais du coup, la collectivité elle nous soutient pas dans notre activité. C'est moi qui galère à avoir froid tous les hivers, du coup, si le propriétaire il a pas l'info...

Un chargé de visite Slime

Faut qu'on en parle à l'élue, à la maire.

Christophe

Vous, vous avez peut-être besoin d'une validation claire pour pouvoir faire ça, et que ce soit l'élue qui soit au courant de ça pour...

Une chargée de visite Slime

Je pense que oui, on va être un peu bloqués sinon.

Christophe

Ben, c'est vrai que si elle après se retourne contre vous, qu'elle a pas été informée, après vous risquez de perdre votre poste.

Un chargé de visite Slime

En plus, les propriétaires, c'est les copains de la maire. Donc, euh...

Christophe

Ah ouais (*rires*).

Une chargée de visite Slime

Après, est-ce que vous organisez des réunions collectives ? On peut en parler.

Christophe

Oui, c'est ça, peut-être... Nous on fait des réunions toutes les deux semaines, pour que tous ceux qui sont intéressés par l'association viennent à une information conviviale. Pour nous, ça permet de réfléchir à ce qu'on peut faire, voir ce que les personnes vivent dans les immeubles.

Un chargé de visite Slime

Donc, pour nous, de transmettre cette information aux locataires, voilà.

Christophe

Ben oui, quand nous on donne juste un papier, les gens ils se disent, c'est encore un truc pour perdre du temps, on veut pas s'impliquer, et si c'est vous, ils vont se dire ils savent ce qu'ils font, voilà les contacts, pour les inciter à venir, quoi. Peut-être qu'on peut s'entendre sur un processus, comment on fonctionne, mais qu'il soit validé par la mairie.

Un chargé de visite Slime

Ouais.

Christophe

Du coup, on peut peut-être faire un rendez-vous avec l'élue ?

Un chargé de visite Slime

On peut essayer, bien sûr. On verra bien.

Deuxième saynète - Temps de réflexion et d'échanges

Adrien ROUX

Après avoir assisté à cette petite scène, qu'est-ce qui vous semble fonctionner ? Qu'est-ce qui bloque, au contraire ?

Une participante

L'association de locataires essaie de lever les freins que rencontrent les chargés de visite. Peut-être que ceux-ci s'imaginent certains freins qui, en fait, n'existent pas. Je n'ai pas vraiment vérifié ce que je peux faire et ne pas faire dans le cadre de mes fonctions.

Une participante

Le fait d'avoir affaire à une association active fluidifie les échanges.

Un participant

Si nous avons un accord de principe en interne, nous pouvons bien sûr coopérer avec les associations de locataires. À défaut, les chargé·e·s de visite ont envie d'aider les locataires, mais ne savent pas jusqu'où ils peuvent aller. Il est difficile de leur dire « non ».

Une participante

Il faudrait que je sois convaincue du fait qu'aider l'association de locataires apportera des résultats, puisqu'il est difficile de mobiliser collectivement en général. Je ne sais pas si je pourrais le faire dans le cadre d'une visite ou d'un accompagnement renforcé, parce que nous rencontrons en fait peu les ménages, et pendant une durée assez courte. Il faudrait déjà savoir s'il existe des freins en interne, sachant qu'il n'y aura pas forcément de relais du côté des travailleurs sociaux.

Christophe ESCOFFIER

En fait, le plus souvent, on imagine qu'il existe des freins sans les avoir vraiment identifiés : en sociologie, on parle à ce sujet d'aversion au conflit. Cette situation entraîne un risque, en l'occurrence pour les chargé·e·s de visite, et le premier niveau d'intervention consiste à le nommer, et donc de se mettre à l'aise avec la contradiction d'où ce risque provient. Dans un premier temps, il n'y a aucun risque à discuter des éléments de potentiel conflit.

Une participante

En pratique, les chargé·e·s de visite Slime s'engagent sur des objectifs décidés par leurs donneurs d'ordre, et il faudrait donc savoir précisément ce qui est attendu de leur part, et quel est leur degré d'autonomie. Il faut en particulier savoir jusqu'où aller dans les relations avec les associations.

Christophe ESCOFFIER

Nous pourrions peut-être improviser une petite saynète à ce sujet.

Troisième saynète : échanges entre chargé·e·s de visite et un locataire impliqué dans un collectif : jusqu'où coopérer ?

Saynète : échanges entre une chargée de visite et Christophe, membre d'un collectif de locataires, sur le point de savoir jusqu'où coopérer. Une participante et Christophe Escoffier se partagent les rôles.

Une chargée de visite

Bonjour. Je suis arrivée un peu en retard à votre rendez-vous, je suis désolée.

Christophe, le locataire impliqué dans son collectif

Pas de souci.

Une chargée de visite

Donc, moi, j'appartiens à un Slime, mais on a un positionnement un peu différent, parce qu'on n'appartient pas à la collectivité. On nous demande une certaine réserve et une neutralité pour pas mettre de l'huile sur le feu, sur le conflit. Comment est-ce qu'on peut travailler ensemble, éventuellement, et orienter les ménages, d'accord, mais ne pas être en défaut par rapport à notre donneur d'ordres ?

Christophe

C'est quoi ce qu'ils vous demandent exactement ? Qu'est-ce que vous mettez derrière le devoir de réserve ?

Une chargée de visite

Eh ben, euh... Une certaine distance, en tous cas, avec être objectifs sur le constat, être objectifs sur les usages aussi, des personnes, ne pas donner de faux espoirs non plus sur l'aboutissement des résultats, de nos visites. Voilà. J'ai pas un sac magique. J'aimerais bien, mais ce n'est pas le cas. Je change des ampoules. Et c'est vrai qu'on est prêts à orienter les ménages, mais faut qu'on négocie, aussi, nous, avec le département. Qu'est-ce qu'on peut leur apporter pour les rassurer sur votre positionnement ? Est-ce qu'il n'y a pas un parti-pris qui va être trop violent et qui pourrait mettre en défaut les élus ?

Christophe

Vous leur présenteriez quoi ? Nous, on assume qu'il y ait une part de conflit qui aboutit à un moment donné à une négociation constructive et qui fait avancer les choses. En gros, dans les immeubles où on a eu des batailles d'immeubles avec les propriétaires, on arrive à faire avancer les choses, ça lance des projets de travaux. Du coup, peut-être par le biais de cette dynamique-là, comment faire les choses ? Mais à moment donné, il y aura quand même des locataires qui vont poser le sujet, qui vont envoyer des courriers, qui vont chercher à négocier impérativement avec les propriétaires, mais en gros, ce dispositif on pourra pas le changer, c'est notre ADN. Comment vous pourriez le présenter à...

Une chargée de visite

Si éventuellement vous, au niveau de... Nous, c'est un Conseil départemental, est-ce qu'au niveau du Conseil départemental vous avez vous déjà des interlocuteurs au niveau des élus, qui peuvent être... au Conseil départemental, avec lesquels vous avez déjà travaillé, qui pourraient...

Christophe

On a beaucoup travaillé avec les municipalités, et après, en gros, c'est plutôt les

élus qui sont soit écologistes soit socialistes ou autres qui sont les plus proactifs et qui ont travaillé avec nous, les autres, ben... moins. C'est vrai qu'il y a quand même... Si les élus en première ligne de mire vont protéger les propriétaires contre les locataires, on va pas beaucoup aller les convaincre. Après, du coup, s'ils ont engagé quand même un projet Slime, c'est peut-être qu'ils veulent quand même produire un changement sur la rénovation énergétique, il y a peut-être une approche à trouver avec eux pour les convaincre, une approche pragmatique.

Actuellement, ce qui manque pour faire cette rénovation, c'est des dynamiques de locataires proactives, respectueuses, en gros peut-être blinder sur le fait que c'est de l'action non-violente, que c'est de la négociation rationnelle et qu'on est dans un processus respectueux de tout le monde. L'idée, c'est de trouver des solutions tout en mettant en avant notre intérêt, et sur de l'intérêt écologique : ça, on le défendra toujours, après, c'est sur la manière qu'on peut peut-être arriver à mettre des clauses pour dire là-dessus, il y a des limites, des freins pour travailler ensemble.

Une chargée de visite

Donc là, je pense qu'il va falloir qu'on en discute au niveau de notre Slime, c'est-à-dire qu'on voie aussi avec le coordinateur, le donneur d'ordre, jusqu'où on peut aller, et puis sous quelle forme, qu'on se coordonne un peu avec lui et qu'on voie comment ça marche et...

Christophe

Ok.

Troisième saynète - Temps de réflexion et d'échanges

Adrien ROUX

Comment rassurer les institutions sur le fait que les collectifs de locataires sont bien non-violents ? Faut-il se limiter à des pétitions, par exemple, pour envisager une coopération avec les chargé-e-s de visite Slime ? C'est dans l'ensemble la voie suivie par les collectivités qui ont mis en place un droit d'interpellation.

Une participante

Il faut éviter que les chargé-e-s de visites apparaissent comme étant possiblement de parti-pris vis-à-vis des propriétaires.

Christophe ESCOFFIER

Il semble difficile de limiter les moyens d'action auxquels les associations peuvent faire appel sans prise de décision collective du point de vue stratégique. De ce point de vue, il faut garder à l'esprit que le pouvoir des pétitions est limité, et que les collectifs peuvent avoir envie d'utiliser d'autres moyens pour obtenir des travaux.

Quatrième saynète : rencontre entre chargé-e-s de visite et élue locale

Adrien ROUX

Nous pouvons à présent en venir à une saynète mettant en scène une rencontre entre deux chargé-e-s de visite et une élue pour discuter de la façon d’appréhender les mobilisations de locataires.

Saynète : deux chargés de visite et une élue locale discutent lors d’une réunion de la façon dont un programme Slime peut s’articuler à des mobilisations collectives de locataires. Trois participants se répartissent les rôles.

Un premier chargé de visite

Bonjour, merci de nous accueillir pour cette réunion. On souhaitait vous solliciter, on en avait déjà parlé. On met en œuvre le Slime sur le territoire et on avance bien sur les visites individuelles, sur l’aide aux locataires notamment avec le fonds d’aide aux travaux que vous nous avez aidés à mettre en place, et on souhaiterait utiliser, nouer un partenariat avec une association qui fait de la défense collective de locataires pour proposer un levier d’action supplémentaire à nos chargé-e-s de visite, pour faire en sorte de faire bouger des propriétaires sur la partie réalisation des travaux.

On avait dans l’idée de mettre ça en place cette année, et on se demandait ce que vous en pensez.

L’élue

Et ça prendrait quelle forme ?

Un deuxième chargé de visite

Ça prendrait la forme d’une assemblée collective, donc c’est complètement dans nos mandats de pousser à la rénovation énergétique des logements. On a d’ailleurs repéré déjà un certain nombre de quartiers où on pourrait potentiellement arriver à identifier des besoins de rénovation. Donc là, l’idée avec cette association, c’est qu’elle fait déjà du porte-à-porte, donc ça faciliterait déjà le repérage des situations, et donc ça prendrait la forme d’une assemblée collective, donc *grosso modo* un lieu, ben nous on pensait éventuellement à une salle de chez vous, dans vos locaux, où les gens viendraient, on organiserait du coup cette assemblée.

L'élue

C'est quoi l'objectif, du coup, de l'assemblée collective ?

Un premier chargé de visite

Ça serait de pouvoir parvenir à convaincre les propriétaires de prendre en compte les situations qu'on rencontre, éventuellement d'avancer sur l'amélioration et la rénovation des logements. Éventuellement, du coup, de permettre au service de la rénovation énergétique du département d'appuyer des rénovations sur le territoire supplémentaires.

L'élue

C'est une assemblée collective qui réunit des locataires et les propriétaires ?

Un premier chargé de visite

C'est une assemblée collective de locataires pour proposer une mobilisation collective, et une interpellation collective auprès des propriétaires, de les enjoindre à réaliser des travaux.

L'élue

Ça risque de générer des tensions, non, entre les locataires et les propriétaires ?

Un deuxième chargé de visite

Ben non, puisque pour l'instant, on ferait une assemblée avec les locataires. Après, on essaiera d'identifier à la fois les problématiques auxquelles ils font face, faire un peu un diagnostic fin, de cibler aussi quels sont leurs propriétaires pour pouvoir ensuite faire un travail avec les propriétaires, mais vous inquiétez pas, on ramènera pas les locataires et les propriétaires dans une même salle tout de suite. On essaiera quand même de faire les choses bien.

Un premier chargé de visite

Après, on peut...

L'élue

Pas tout de suite, mais au moment où ça va arriver, ça va clacher, non ?

Un premier chargé de visite

Après, on peut expérimenter sur une année, essayer ce mode d'action. On pense que ça peut être un vrai levier sur des situations sur lesquelles on bloque aujourd'hui, on arrive pas à aller au bout.

L'élue

Ouais, mais de façon individuelle, ça peut marcher aussi. Parce que là, vous comprenez, on va entrer dans la période électorale, en ce moment... Enfin voilà, on a pas trop envie que ça... Voilà, que les conflits montent en puissance, et tout, et

puis, il y a le devoir de neutralité.

Un premier chargé de visite

Oui, je comprends la peur de la tension. Après, l'idée, c'est aussi de pouvoir... Je sais que vous êtes aussi attentive au fait qu'on améliore la rénovation des logements et que sur notre territoire, il y a pas de logements qui deviennent des Airbnb au moment où ils vont être déclassés, donc ça peut aider à pousser davantage de rénovations là où aujourd'hui il se passe rien, en fait. On est sur des points morts et on n'avance pas. Après, on le fera avec vous, l'idée c'est on peut expérimenter sur une première, deux-trois premières actions dans ce cadre-là.

L'élue

Mais en tant que chargés de visite, pour le Slime, vous pensez que, vous imagineriez aller jusqu'ou, en lien avec l'association ? Parce que c'est quand même la collectivité qui porte le Slime, enfin, on veut pas d'arrangement, de soutien intempestif à des associations. Il faut rester neutres aussi bien vis-à-vis des locataires que des propriétaires.

Un deuxième chargé de visite

Vous le savez, nous, dans le cadre du Slime, on diagnostique, ensuite on oriente. Donc notre mission elle va s'arrêter en fait, il y a d'autres dispositifs ensuite qui vont prendre le relais, vous les connaissez mieux que nous. Le dispositif Bail Rénov', avec ses réunions collectives d'information des propriétaires bailleurs sur les dispositifs financiers qui existent, etc., donc on sait globalement jusqu'ou on va. Mais il y a tout cet enjeu, vraiment, de repérer, de mobiliser, de diagnostiquer, enfin de collectiviser un peu les problématiques, et du coup je pense que ça, ça fait encore partie de notre mandat et de nos missions.

Et juste un point, si jamais on devait faire des réunions avec des propriétaires, enfin les propriétaires ils sont plus rassurés quand ils viennent dans une salle municipale ou une salle de collectivité, ça les rassure, parce qu'il y a l'institution, et voilà. C'est en ce sens que nous, il nous semblait important de pouvoir partager, échanger avec vous là-dessus.

Un premier chargé de visite

On reste dans le cadre de nos missions. On va continuer à faire de la médiation, juste pour les situations sur lesquelles on a un réel blocage, enfin, on pense qu'on peut...

L'élue

Aujourd'hui, par exemple, vous orientez déjà vers des associations de défense des locataires ?

Un premier chargé de visite

Aujourd'hui, on donne l'information sur les outils des associations, sur les personnes

qui peuvent aider, qui peuvent aller plus loin que ce que nous on met en œuvre dans le cadre de notre action. Que ce soit avec l'ADIL sur l'accompagnement juridique, ou avec des associations de locataires pour...

Un deuxième chargé de visite

C'est tout l'enjeu en fait, parce que jusqu'à présent on a l'impression qu'on faisait un peu du... On va dans le parc diffus et ensuite on oriente aussi de manière diffuse. Et là, l'idée, c'est de resserrer un peu les périmètres, remettre un peu tout le monde autour des mêmes enjeux et essayer de faire un meilleur suivi, un suivi plus fin. Donc voilà, l'idée c'est vraiment ça.

L'élue

L'action collective, dans une collectivité, c'est toujours un peu... Ça fait un peu peur.

Quatrième saynète - Temps de réflexion et d'échanges

Adrien ROUX

Quelles réflexions vous inspire l'échange ci-dessus ? De quelle façon la discussion aurait-elle pu aboutir à un accord ?

Les participant-e-s font part des éléments de réflexion suivants :

- Il semble que le fait d'invoquer la justice sociale soit un point fort, même si la discussion n'est pas allée jusqu'à la mise en place du processus. Les deux chargés de mission étaient plutôt rassurants ;
- L'argument selon lequel une réunion dans un lieu officiel est plus rassurante pour les propriétaires apparaît assez fort, tout comme la proposition de mener dans un premier temps une expérimentation bien cadrée, y compris dans le temps. De ce point de vue, apporter un exemple d'une expérimentation réussie venant d'ailleurs serait important pour aider à convaincre l'élue ;
- Il serait important de proposer la démarche collective et associative dans les cas où l'accompagnement individuel puis la médiation ont échoué, en proposant une méthodologie bien précise comprenant des phases successives et propre à rassurer l'élue ;
- Il apparaît crucial de rappeler que le conflit entre locataires et propriétaires est préexistant et inévitable, et que ce ne sont pas les chargé-e-s de visite qui le créent. La question est alors de lui donner une forme sous laquelle cette contradiction puisse être traitée de façon apaisée et collective, qui plus est dans un cadre dans lequel la collectivité s'implique ;
- L'argument selon lequel une organisation collective, ou la médiation, permet

d'éviter la judiciarisation des relations entre locataires et bailleurs, semble aussi important à mettre en avant ;

- Il semble important de bien cadrer les étapes de l'organisation collective : courrier individuel au propriétaire dans un premier temps, puis éventuellement courrier collectif pouvant prendre la forme d'une pétition, et enfin mise en place d'une médiation collective.

Cinquième saynète : chargé de visite et locataire appellent l'agence immobilière

Adrien ROUX

Nous allons à présent en venir à notre dernière saynète. Un accord est intervenu, et il s'agit à présent de tester la méthode de mobilisation collective des locataires. La scène regroupe une locataire vivant dans une petite copropriété dans laquelle un bailleur possède plusieurs logements, en présence d'un chargé de visite Slime qui dispose d'un mandat pour accompagner les locataires, et un représentant de l'agence immobilière concernée au téléphone.

Saynète : échanges entre un chargé de visite et une locataire, puis appel téléphonique du responsable de l'agence immobilière. Trois participants se répartissent les rôles.

Le chargé de visite

Bonjour Karine, on s'est déjà vus, et là l'objectif c'est d'appeler l'agence ensemble. On est d'accord avec ça ?

Une locataire

Oui, alors, moi j'ai toujours un peu de... C'est vrai que quand on s'est rencontrés, c'est vrai que ça m'a donné envie, mais j'avais toujours une petite réserve. Après, moi je veux juste qu'on soit d'accord que ça prenne pas trop d'ampleur, parce que je veux pas non plus que mon propriétaire se retourne contre moi, et...

Le chargé de visite

C'est quoi pour toi, prendre trop d'ampleur ?

Une locataire

Ben, on est dans une zone difficile pour se loger, et tu sais bien la difficulté qu'on a

eue à trouver notre logement. Donc je veux juste pas me faire virer de chez moi.

Le chargé de visite

On a été assez clairs sur ce qu'on voulait demander. C'est clair pour toi ?

Une locataire

Ouais. On peut peut-être le revoir ensemble.

Le chargé de visite

L'idée, c'est de...

Une locataire

Du coup, il y a un problème d'humidité dans le logement, avec de l'infiltration de l'eau.

Le chargé de visite

Ouais. Et là, l'idée, c'est de les appeler pour leur demander de faire... On a déjà fait un courrier.

Une locataire

Oui, comme quoi il y a rien qui avait été fait. Moi, j'ai du mal à joindre le propriétaire, et du coup, l'agence, je l'ai contactée à plusieurs reprises. J'ai pas de retour, en fait. Enfin, « oui oui oui », mais j'ai pas de retour. J'ai été très claire sur le fait de rappeler l'agence et de voir ce qu'on peut faire, mais j'ai quand même une petite appréhension et je veux qu'on soit clairs aussi sur ça et que ça prenne pas trop d'ampleur.

Le chargé de visite

Comment tu veux qu'on... Du coup, tu veux qu'on aille jusqu'à... Quand est-ce que ça prend trop d'ampleur ?

Une locataire

Ben... Quand du coup, il y a un risque que l'agence se retourne contre moi.

Le chargé de visite

Quoi ? Qu'ils forment... On va voir comment ils accueillent la demande, et...

Une locataire

Je te fais un signe quand je suis plus à l'aise.

Le chargé de visite

D'accord. Tu veux que je passe le coup de téléphone ? Tu veux le passer toi ? Comment on fait ?

Une locataire

Je préférerais que tu passes le coup de téléphone et qu'on échange. Mais du coup, c'est pas...

Le chargé de visite

On va faire un multi-appel, comme ça tu pourras suivre. Allez, on appelle ?

Le chargé de visite appelle l'agence au téléphone.

Le chargé de visite

Bonjour.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Bonjour.

Le chargé de visite

Je suis Nicolas Braye. Je suis chargé d'un programme Slime sur le territoire, et je suis avec Mme Carine Barbero, qui est locataire au 11 rue Charrette, dans un logement dont vous avez la gestion. On voudrait parler au responsable de la gestion locative.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Je suis Directeur de l'agence AJ Pro. Du coup, vous êtes rue Charrette, c'est ça ? J'aimerais juste comprendre quel est le problème, en gros.

Le chargé de visite

On vous appelle parce que vous avez dû recevoir plusieurs courriers de Mme Barbero, qui vous demandaient de faire, en tout cas de contacter le propriétaire pour faire des travaux. Elle a des soucis d'infiltration d'eau dans son logement.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Du coup, vous êtes locataire ?

Le chargé de visite

Karine est locataire, et moi je suis chargé de l'accompagner.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Du coup, là, on peut pas faire grand-chose pour vous. C'est pour ça qu'on vous a pas répondu. Vous avez affaire au pouvoir. Je représente le propriétaire et je ne vois pas comment je peux vous aider.

Le chargé de visite

Peut-être que déjà vous êtes en lien avec le propriétaire, et vous pouvez nous donner éventuellement ses coordonnées.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Ok. Oui, on peut essayer de faire ça. Après, celui qui décide, c'est le propriétaire, et nous on pourra pas faire bien plus que de passer la balle. C'est le propriétaire qui, lui, nous paye, et il fera ce qu'il voudra faire avec la balle.

Le chargé de visite

Ben, vous avez un mandat de gestion, et vous êtes chargés... Vous avez pas l'obligation d'intervenir là, où la dame vit avec des infiltrations d'eau ? Ça dure depuis six mois, on a envoyé plusieurs courriers.

La locataire

Que j'ai envoyés à l'agence, mais que j'ai adressés au propriétaire.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Du coup il faut qu'on voie ça avec le responsable technique. Il faut quand même qu'il y ait en amont la validation du propriétaire, qui, lui, doit nous missionner pour qu'on intervienne.

La locataire

Oui, mais à moment donné, c'est plus vivable. Est-ce que vous, vous pourriez pas venir déjà constater les problèmes qu'il y a dans le logement ?

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Ben, en gros, là-dessus, on pourrait envoyer un technicien pour qu'il essaye d'intervenir. Première étape, on peut essayer de faire ça, mais bon, normalement, c'est un technicien qui intervient sur les parties communes. C'est quoi le problème que vous avez ?

La locataire

C'est des infiltrations qui viennent probablement de l'appartement au-dessus, et en fait ça coule sur...

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Bon, c'est un conflit entre voisins. Faut se rapprocher des voisins et voir avec les assurances, mais je pense qu'on n'a pas énormément de pouvoir pour vous aider.

La locataire

Ben il y a de l'humidité dans le logement, j'ai pas de VMC... Il y a plusieurs problèmes que vous pouvez voir. Dans le dernier courrier, je vous avais joint le diagnostic qui a été envoyé par M. Braye. Vous avez tous les éléments, en fait. Est-ce que vous les avez transmis ?

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Vous avez certainement envoyé votre courrier au standard, et je peux voir ce qu'il

peut faire, le technicien, ouais. Je vais prendre connaissance de la demande et l'adresser au propriétaire. C'est quelque chose que je peux faire.

Le chargé de visite

Les précédentes demandes, vous les avez relayées au propriétaire ou pas du tout ? Aujourd'hui, est-ce qu'il sait que...

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Ça, je peux pas vous le dire. En tout cas, je répondrai par mail et je m'assure que le propriétaire sera au courant de ce problème-là pour pouvoir vous aider. Et après, je renvoie la balle au propriétaire, s'il dit oui, venez intervenir, bon, on viendra, et on fera une facturation au propriétaire s'il est ok pour faire ça. Est-ce que vous avez besoin d'autre chose ?

La locataire

Nous donner un délai. Dans combien de temps on aura une réponse ?

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Ben, écoutez, ce que je fais, c'est que je regarde où ça en est et je vous envoie un mail en vous disant que j'ai déjà envoyé un mail au propriétaire. Est-ce que ça, ça vous va ?

Le chargé de visite

Vous faites ça quand ?

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Je vais régler ça... cette semaine.

Le chargé de visite

D'ici la fin de la semaine, on saura.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Il faut que je retrouve le mail, l'adresse. Une fois que c'est fait, je vous réinforme. Je fais ça rapidement.

Le chargé de visite

En fait, on vous rappelle si on n'a pas de nouvelle en fin de semaine...

La locataire

Ben on va à l'agence.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Ok. Pour quel genre d'action ?

La locataire

Ben, on prendrait rendez-vous si on n'a pas de nouvelle en fin de semaine.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Bon. Je m'engage à faire ça, et on avance de cette manière-là.

La locataire

Rendez-vous dans une semaine.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Rendez-vous dans une semaine.

La locataire

Ok.

Le responsable de l'agence immobilière, au téléphone

Merci.

Cinquième saynète - Temps de réflexion et d'échanges

Un participant

Il est difficile de savoir si la situation a réellement avancé. Le responsable de l'agence n'a pas été très engageant, et il se pose dès ce stade la question d'envisager une action un peu plus forte vis-à-vis de l'agence, notamment compte tenu de sa responsabilité vis-à-vis de l'état de santé de la locataire.

Un participant

Malgré ce genre de difficultés, souvent, le fait de faire appel à la part d'humanité du gestionnaire ou du propriétaire permet de faire évoluer la situation. À défaut, il faut bien montrer à ces acteurs que le ou les locataires défendront leurs intérêts, par exemple en posant une banderole ou en faisant appel à la presse.

Un participant

Notre expérience montre que dès que l'on en vient à une démarche un tant soit peu collective, le cas échéant avec l'accompagnement d'un tiers, les échanges n'ont plus lieu avec les chargé·e·s de suivi de dossiers mais avec le-la Directeur·ice de l'agence concernée, ce qui fait souvent avancer les situations. Il faut avoir conscience, en particulier, du fait que les agences ne sont pas toujours de mauvaise volonté, mais qu'elles peuvent être mal organisées et donc mal gérer les conflits émergents.

Il n'est pas forcément indiqué de faire état de possibles actions plus fortes vis-à-vis de l'agence lors d'un premier appel, mais il est souvent utile de faire état dès ce stade des possibles conséquences d'un conflit qui viendrait à s'envenimer, puisque

les locataires se sont déjà réunis pour défendre leurs intérêts.

Un participant

Parfois, le fait d'évoquer le programme Slime, en lien avec la collectivité, permet aussi de faire évoluer les situations.

Conclusion

Adrien ROUX

À l'issue de cet atelier, il me semble qu'il serait utile et positif que davantage de chargé·e·s de visite aient la possibilité de soutenir des actions collectives de locataires. Nous espérons donc que cette rencontre aura donné des idées et des envies à certains d'entre eux, même s'il est naturellement possible que des doutes persistent chez certain·e·s à ce sujet.

Une participante

Après avoir participé à cet atelier, il me semble qu'il revient plutôt à des structures telles que les ADIL ou d'autres associations d'accompagner les collectifs de locataires.

Une participante

Cet atelier donne des arguments en faveur de la participation des chargé·e·s de visite dans le cadre de l'accompagnement de collectifs de locataires. Dans le plan stratégique de notre département figure la notion d'émancipation, et il faudrait donc se demander si ce genre d'actions collectives s'intègre à la prise en compte de cette valeur, ce qui semble bien être le cas.

Une participante

J'ai participé à une formation à la médiation locative, qui a mis en avant la notion d'impartialité. Il faut bien avoir conscience que dans certains cas, nous disposons uniquement de la version du locataire, et que tous les propriétaires ne sont pas de mauvaise foi. Il faut parfois savoir se décentrer pour agir efficacement.

Adrien ROUX

Ce qui me semble primordial n'est pas tant l'impartialité que l'objectivation des situations et des faits. Il importe ainsi de savoir clairement si l'agence ou le propriétaire ont répondu aux courriers qui leur ont été adressés, de savoir quel est l'effet des désordres sur le bâti et sur les factures d'énergie, etc.

De façon générale, notre association fait en sorte d'apporter des outils et de donner du courage aux locataires. Nous les aidons à rédiger leurs courriers, à passer leurs appels téléphoniques, et ainsi de suite, et nous agissons de la sorte un peu comme des *coachs*. Nous ne nous substituons pas aux locataires, mais nous nous efforçons de soutenir les dynamiques en place, y compris en faisant appel à des groupes de pairs, ce qui s'avère très efficace sur le terrain.

Nous appelons donc tous ceux qui le peuvent et le souhaitent à s'impliquer dans ce genre de démarches, dont les retombées sont souvent très positives. Notre association est naturellement disponible pour apporter des éléments en ce sens. Merci à toutes et tous pour votre participation et votre engagement pendant cet atelier.