

LE MOUVEMENT

JOURNÉE PROFESSIONNELLE

La concertation Hlm : être en phase avec les transitions sociétales

Placée sous le signe de la diversité des approches, intervenants, personnels, thèmes, cette journée du 2 février avait pour objectif de permettre aux organismes Hlm d'échanger et de trouver des pistes d'actions et de réflexion sur la concertation.

« La participation est au cœur de notre action professionnelle, rappelle Béatrix Mora, USH. Depuis cinq ans, les cadres juridiques ont évolué vers un renforcement des processus de concertation dans le cadre des plans patrimoniaux, la création de conseils citoyens dans les contrats de ville. Parallèlement, des expressions s'organisent dans le cadre des maisons de projets. »

Les citoyens, les locataires, les demandeurs de logement, ont aujourd'hui de nouvelles possibilités pour faire valoir leurs droits : actions de groupes, médiation liée aux litiges de la consommation, dispositif de conciliation mis en place par l'USH pour des actions collectives en cas de difficultés sur la gestion locative, droit d'information du demandeur dans le cadre de la loi ALUR. Conscients de disposer d'une expertise d'usage, les habitants entendent la faire valoir.

Face à ces évolutions, les organismes s'adaptent et innovent pour mieux prendre en compte les attentes et les usages, et trouver avec les locataires, des solutions au vivre-ensemble, dans les immeubles.

De son côté, que peut faire le citoyen ? Pour Floran Augagneur, philosophe, la démocratie, plus particulièrement, la représentativité des institutions, est en crise : défiance par rapport aux élites, dégradation accélérée du débat public et impuissance des démocraties modernes à inscrire les enjeux de long terme dans les politiques publiques. Il faut donc trouver des dispositifs, comme les budgets participatifs, les conseils de quartiers, le numérique, pour que le citoyen participe davantage à la prise de décisions. Reste que le pouvoir s'est en partie déplacé, pour des raisons tant conjoncturelles que structurelles. Il n'est plus

entre les mains des politiques mais dans celles des détenteurs de capitaux. La deuxième raison est structurelle. Ce qui change les sociétés, ce sont les rapports de force entre la majorité et les minorités actives. C'est ce qui s'est passé avec l'écologie, et c'est ainsi qu'il faut penser l'évolution des mouvements sociaux. Il ne faut pas laisser croire que changer son comportement, agir individuellement, ne sert à rien car on influence plus par la suggestion que par la conviction.

DE L'USAGER AU CONSOMMATEUR

Habitant, consommateur, usager ou client, les organismes ont-ils le même type de relation selon la dénomination ?

- Pour Jeanne Demoulin, à locataire correspond une gestion administrative, parler de client ou de consommateur implique une relation commerciale et une attention à la qualité du service rendu. En parlant habitant, on se situe dans une sphère citoyenne, explique-elle. La montée en puissance de la notion de « client » dans les organismes, depuis les années 80, a changé la nature des relations vers peut-être plus de satisfaction mais avec une logique plus entrepreneuriale, qui met en tension la mission sociale et de service public des organismes.
- Pour Reine-Claude Mader (CLCV), « pionnière du consumérisme bancaire », les citoyens actuels ne sont plus ceux des années 80. Ce qui implique des interlocuteurs qualifiés chez les bailleurs, de la transparence, un discours audible.

Pour autant, la médiation des litiges de la consommation donne-t-elle de nouvelles possibilités aux locataires pour défendre leurs droits ? « La médiation, qui fait partie du système de règlement alternatif des litiges, est une très bonne chose, dès lors qu'il y a un médiateur indépendant, identifié, explique Reine-Claude Mader. Beaucoup de dispositifs existent par ailleurs et l'on va devoir s'interroger sur la lisibilité du système ».

- « L'initiative Chers Voisins⁽¹⁾ du groupe Logement Français a fait évoluer notre conception du développement social et la gestion de proxi-

mité, explique Hervé Leservoisière. En faisant appel à une compétence tierce pour sonder les attentes des locataires, c'est une organisation structurée autour d'une démarche participative qui a été pérennisée, via un accord collectif dont la particularité est de réduire le montant de la quittance à travers les charges. Cette initiative, développée sur d'autres sites, questionne notre cahier de charges et change totalement les rapports entre les locataires et les professionnels ». Pour un meilleur fonctionnement, deux conditions sont à réunir : l'une, managériale, nécessite que le patron accompagne la mise en œuvre du projet et fasse évoluer l'organisation. L'autre, au niveau partenarial : que la collectivité accepte de lâcher prise sur sa relation au citoyen et que l'élu accepte des initiatives prises en dehors de ses propres services.

Pourquoi ne pas ouvrir la représentation des locataires, interpelle Jeanne Demoulin, à d'autres modes de représentation comme le tirage au sort pour donner un nouveau souffle à la concertation ? On ne peut pas prôner l'injonction participative auprès des locataires sans développer la participation en interne.

- Pour Jeanne Demoulin, deux formes de participation coexistent, la concertation locative et le développement social urbain, dont le positionnement dans l'organisme change les missions.

Reste que la participation peut faire évoluer la culture des organismes, le jeu de pouvoir entre le siège et les agences. Ainsi, dans la concertation locative réglementaire, les représentants des locataires, en ayant accès directement au siège, peuvent devenir des relais des directions sur les territoires, faire bouger les agences, même si leur niveau d'information sur les politiques de l'organisme, parfois supérieur à celui des agences, risque de créer des tensions sur le terrain.

« Mais, le modèle de représentation, dans la société, est complètement remis en question. Qui veut s'exprimer, peut le faire via les réseaux sociaux, conclut Madame Mader. De grandes organisations, tout comme les asso-



Les locataires de la résidence à Saint-Germain-au-Mont-d'Or où le concept des Chers Voisins a été mis en place par Logement Français.

ciations de locataires, sont confrontées à l'individualisme de personnes souhaitant faire connaître leur point de vue. Je crois dans la concertation la plus large possible, le partage avec les municipalités notamment, le soutien aux initiatives, les moyens à l'appui de ces politiques, le dialogue ».

- Reste le problème des coûts de gestion spécifiques. L'USH a décidé d'identifier les coûts de gestion locative sociale, de l'accompagnement social et du soutien aux actions de développement social, pour mesurer la plus-value sociale de la politique des organismes Hlm.

LOCATAIRES ET ACCÉDANTS, DAVANTAGE ACTEURS DE LEUR CADRE DE VIE ?

Comment notre milieu professionnel doit-il s'organiser ? Il existe un véritable enjeu autour du pouvoir d'agir qui peut aller contre l'intérêt des institutions. D'où la nécessité d'instaurer des contre-pouvoirs, de pointer des dysfonctionnements pour pouvoir réagir.

Autre constat, c'est toujours aux habitants de se mettre à niveau. Les formations peuvent

poser un problème puisque les habitants sont invités à acquérir un langage technique avec le risque de créer de la distance entre les représentants des locataires, devenus des « super locataires », et les locataires eux-mêmes.

- La formation de conseiller citoyen, dont a bénéficié Aboubacar Gueye, locataire d'un quartier en Anru à Rennes, a modifié ses relations avec ses voisins et les élus ainsi que son implication dans son quartier. « Au conseil citoyen, raconte-t-il, nous avons insisté sur la gestion du changement parce que les élus peuvent nous impliquer dans la transformation de nos quartiers que l'on ne devrait plus appeler prioritaires mais « à potentiel ». Nous ne nous plaçons pas dans une démarche conflictuelle mais dans un partenariat gagnant/gagnant ».

- À la fin de ses études d'urbanisme, Frantz Daniaud (EsPASces) a fait un tour de France à vélo pour voir ce que l'on appelle l'urbanisme auto-géré. De son périple, aux côtés d'opérations d'habitat participatif, de squats, de jardins collectifs, d'espaces publics réappropriés par les habitants, il a rapporté l'image de professionnels de la ville en décalage par rapport au monde dominant, qui cherche à descendre des experts du piédestal.

Pour faire participer les locataires, ne doit-on pas s'interroger sur la participation des salariés au sein même de l'entreprise ? Quel est le rôle du dirigeant pour impulser une dynamique de participation ?

Imed Robbana, avec Le COL, a choisi l'habitat participatif. Quand on associe les habitants, il se développe une intelligence collective à laquelle les élus doivent faire confiance. De leur côté, après une dizaine de projets, tous les collaborateurs sont convaincus de la richesse de la relation établie avec les habitants. La coo-

pérative travaille sur des modèles reproductibles différents : pas d'aide particulière des collectivités, une période de programmation participative de plus de huit mois, une forme juridique la plus simple possible, à savoir le statut de la copropriété, des espaces collectifs importants, un minimum de 15 logements et des prix de vente compatibles avec des revenus entre 1 et 3 SMIC. « L'enjeu, pour nos organismes, quand notre modèle Hlm est un peu bousculé, c'est de faire confiance, d'apprendre à se connaître, se former ».

Pour autant, rien n'est dessiné à l'avance. Pour que cela marche, il faut quitter la posture traditionnelle de faire « à la place de », de construire en marchant et de ne pas avoir de projet préétabli de manière à ce que les gens aient un intérêt à participer, un projet que l'on peut co-construire. **N.R.**

À noter : l'intégralité des interventions sera publiée dans un dossier spécial sur le centre de ressources accessible depuis le site www.union-habitat.org

Intervenants :

Floran Augagneur, philosophe; Frantz Daniaud, EsPASces POSSIBLES; Jeanne Demoulin, Ecole d'urbanisme de Paris; Aboubacar Gueye, conseiller citoyen à Rennes; Hervé Leservoier, Logement Français; Reine-Claude Mader, CLCV; Béatrix Mora, USH; Imed Robbana, Le COL.

Animation :

Anne Chemier, USH, Catherine Hluszko, USH.

Petite histoire de la participation

En France, la participation est apparue en 1983 dans le droit fil de la nouvelle gestion publique, la remise en cause de l'État providence, l'émergence de la maîtrise des coûts. Dans ce cadre, elle devient un moyen d'améliorer la transparence, de mettre en place des services mieux adaptés aux locataires et de réduire les coûts. Ce mouvement s'est institutionnalisé avec des expérimentations dans les organismes Hlm, avec le développement social urbain et la constitution d'un réseau des acteurs du développement social urbain, puis dans les années 2000, avec la mise en place des conseils de concertation locative. Aujourd'hui, de nouvelles dynamiques et un intérêt croissant pour les démarches RSE remettent en avant cette question.