



La participation des locataires: un instrument de gestion dans les organismes HLM

Jeanne Demoulin

Thèse soutenue le 25 juin 2014, Université Paris Ouest, sous
la direction de Marie-Hélène Bacqué

Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne

Laboratoire Architecture Ville Urbanisme Environnement

jeanne.demoulin@gmail.com

Contexte

- A l'origine de la recherche
- Les questionnements initiaux

- Méthodologie
- Une thèse en convention CIFRE
- Trois terrains de recherche complémentaire

- Questions de départ
- Comment définir la participation dans le milieu HLM?
- Comment est-elle mise en œuvre?
- Quels attentes et effets sur les locataires, les salariés, l'organisation?

Aux origines: le tournant des années 1980

La nouvelle gestion publique, la promotion de la qualité de service...

« L'organisme HLM des années 1990 a une organisation orientée vers la qualité du service rendu et la satisfaction de l'utilisateur. Attentif aux problèmes d'image et de communication, l'organisme HLM des années 1990 a formé tout son personnel à la recherche de la qualité du service. Cela fait partie du projet d'entreprise. » USH, 1985, *Rapport introductif*, 46^e Congrès HLM, Nancy, 10-13 mai 1985, p. 8

Aux origines: le tournant des années 1980

... et l'intérêt nouveau pour la participation des clients

« Les actions “coproduites” ne peuvent être que ponctuelles et recouvrir un champ d'intervention précisément défini [...]. Les actions produites avec les locataires ont pour objet de mêler les intéressés aux décisions qui les concernent ; elles n'ont pas pour but de substituer les locataires au pouvoir de décision de l'organisme, qui entend rester pleinement maître de celles-ci. »

USH, 1990, *Coproduction de la qualité avec les locataires. Contribution de l'association régionale des organismes d'HLM de la région Nord-Pas-de-Calais*, 51e Congrès HLM, Marseille, 15-17 juin 1990, p. 1-11

Aux origines: le tournant des années 1980

Les politiques sociales « actives » et la politique de la ville
« *La responsabilité se déplace ici de l'État vers l'individu, non pas au sens où l'État abandonnerait toute responsabilité, mais au sens où il devient évident que les dispositifs publics ne peuvent prendre leur sens qu'à condition d'obtenir de leurs bénéficiaires qu'ils y mettent du leur, qu'ils s'y engagent, qu'ils s'y impliquent.* » (Genard, 2007)

Aux origines: le tournant des années 1980

« Il a fallu des troubles graves dans des ensembles immobiliers en bon état pour que soit complètement reconnu le caractère nécessaire, mais pas suffisant de l'approche portant sur le bâti [...]. Le métier des organismes d'HLM est donc en train d'intégrer une nouvelle dimension : celle d'opérateur social et urbain. »

André Barthélémy, alors directeur général de l'Union HLM, cité par VARIN J.-L., 1992, « Congrès HLM, du social au socioéconomique », Le quotidien du maire

Aux origines: le tournant des années 1980

- La participation se déploie selon trois logiques:
- Patrimoniale
- Sociale
- Entrepreneuriale

Aujourd'hui

- Il existe toujours deux formes dominantes de participations:
 - La concertation locative
 - Le développement social

Elles sont inscrites dans une triple dynamique:

- Patrimoniale
- Sociale
- Entrepreneuriale

Et sont ainsi traversées à plusieurs niveaux par la dimension de la qualité de service...

La concertation locative

- Différents dispositifs: les conseils d'administration, les conseils de concertation locative, les amicales / associations / collectifs de locataires
- Une quasi-exclusivité donnée aux associations de locataires dites « représentatives », une communauté de représentants

Une dynamique qui peut être lue selon les trois logiques d'action (patrimoniale, sociale, entrepreneuriale) et peut-être à l'origine de conflits (en particulier dans la relation siège / agences)

Le développement social

- Des résidences et des locataires qui « dysfonctionnent »
- Amélioration des conditions de vie et efficacité gestionnaire

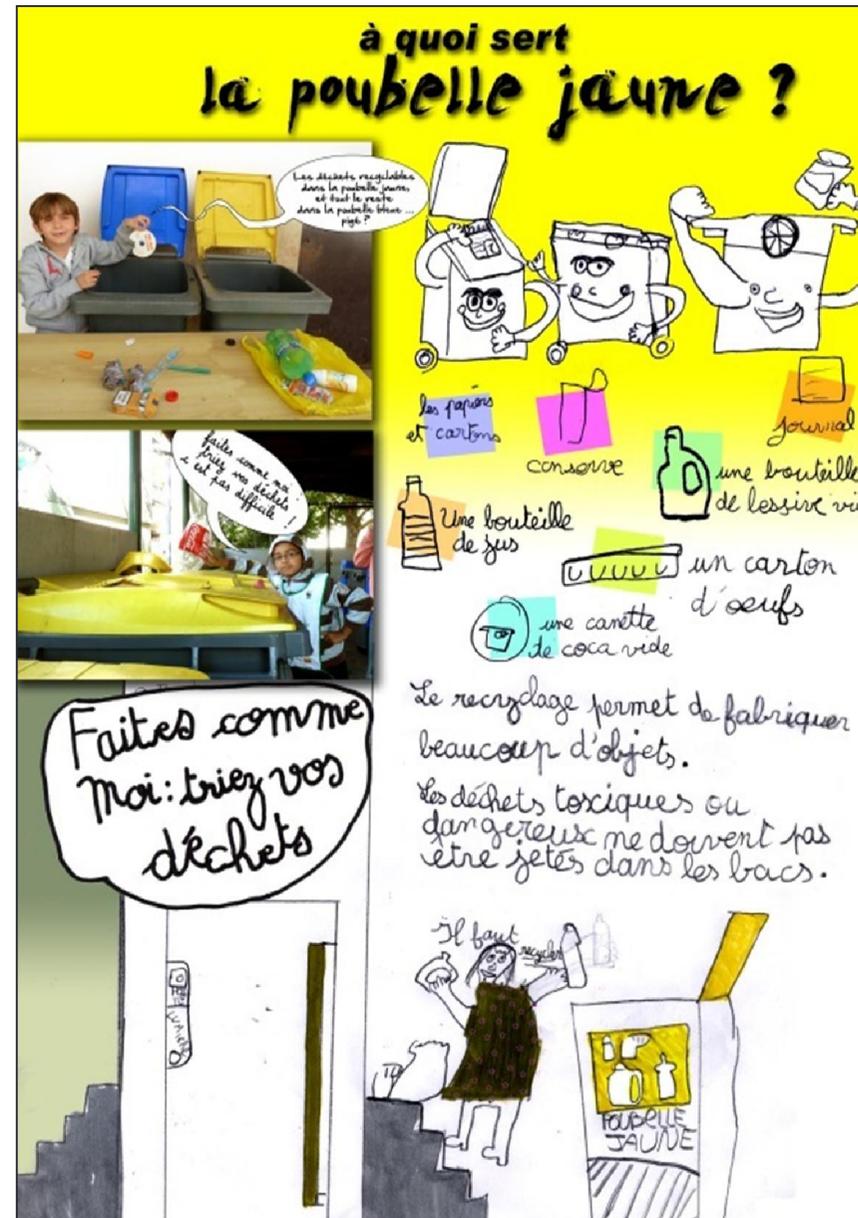
		moins de 100 logements	100 à 200 logements	200 à 300 logements	Plus de 300 logements
Gestion locative	Vacance	moins de 1%	1 à 2%	2 à 3%	plus de 3%
	Contentieux	moins de 2%	2 à 4%	4 à 5%	plus de 5%
	Taux de rotation	moins de 5%	5 à 7%	7 à 8%	plus de 8%
	Suroccupation	moins de 2%	2 à 3%	3 à 4%	plus de 4%
	Ressources < 60% plafonds	moins de 50%	50 à 60%	60 à 70%	plus de 70%
	Evolution RSA	stable ou positive	jusqu'à -20%	de -20 à -40%	au-delà de -40%
	Proportion de ménage ayant au moins un enfant	moins de 47%	47 à 52 %	52 à 55 %	plus de 55%
Vie du site	Occupation des parties communes	rare	occasionnelle	fréquente	fréquente et constante
	Dégradations	rare	occasionnelle	fréquente	fréquente et constante
	Nuisances sonores	rare	occasionnelle	fréquente	fréquente et constante
	Délinquance	rare	occasionnelle	fréquente	fréquente et constante

Le développement social

- Des actions éducatives
- Aller à la rencontre des locataires : porte-à-porte et animations dans les parties communes
- Faire venir les locataires à soi (appartements pédagogiques...)



- Privilégier certains publics: les enfants et les jeunes
- Trouver des relais: les « habitants-relais », « correspondants d'immeubles », ...



Le développement social

- Des actions avec les associations
- Un travail avec les amicales
- Un travail avec les associations « professionnelles »
- L'appel au développement de services : appels à projet, jardins partagés...

- Des actions autour des chantiers
- Mieux-vivre
- Acceptabilité sociale

Le développement social

- Ici aussi, une dynamique qui peut être lue selon les trois logiques d'action (patrimoniale, sociale, entrepreneuriale) et peut-être à l'origine de conflits (en particulier entre les chargés de développement social et les autres salariés)

Conclusion

- La participation peut servir différents objectifs (patrimonial, social, entrepreneurial), parmi lesquels on trouve la qualité de service
- Au niveau des locataires
- Les locataires sont mis au travail aux côtés des professionnels
- On se situe davantage dans des dynamiques d'encadrement des locataires que d'émancipation
- Au niveau des salariés / de l'organisation
- La participation peut avoir des effets non négligeables en terme de management des salariés

A paraître...

- *La gestion du logement social. L'impératif participatif*, aux Presses Universitaires de Rennes (printemps 2016)