

RECHERCHE-ACTION POUR L'USH

EXPERIMENTATIONS DANS LES MODES D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS SOCIAUX EN REGION RHONE-ALPES

UFR D'ANTHROPOLOGIE, SOCIOLOGIE & SCIENCES POLITIQUES

MASTER DE SOCIOLOGIE APPLIQUEE AU DEVELOPPEMENT LOCAL

OUVRAGE COLLECTIF SOUS LA DIRECTION DE

LOÏC BONNEVAL ET OLIVIER ROUCHON

JUIN 2016



Sommaire

| | |
|--|----|
| PRÉAMBULE | 5 |
| REMERCIEMENTS..... | 7 |
| INTRODUCTION..... | 9 |
| PARTIE INTRODUCTIVE | 11 |
| I. Des expérimentations insérées dans des contextes spécifiques | 13 |
| A. L’impulsion de la loi ALUR..... | 13 |
| B. Des contextes territoriaux variés | 14 |
| a. La situation en Haute-Savoie..... | 14 |
| b. La situation en Pays Voironnais | 15 |
| c. La situation de la Métropole de Lyon..... | 15 |
| C. Deux expérimentations en cours | 17 |
| a. La location active..... | 17 |
| b. La bourse d'échange | 18 |
| D. Une implication de l’ensemble des acteurs du logement social | 19 |
| II. Une commande pensée et travaillée sous le prisme de la sociologie appliquée au développement local | 21 |
| A. Une posture de sociologie appliquée au développement local..... | 21 |
| B. Deux thématiques au centre de la recherche : les choix résidentiels et les relations aux publics..... | 22 |
| a. La thématique des choix résidentiels..... | 22 |
| b. La thématique des relations aux publics..... | 22 |
| C. Problématisation sociologique de la commande..... | 23 |
| Les dispositifs en tant que nouveaux supports à l’accès au logement | 23 |
| Les professionnels à l’épreuve du changement..... | 23 |
| Les relations entre bailleurs et locataires | 24 |
| Le choix et les stratégies résidentielles..... | 24 |
| D. La construction de la méthodologie | 24 |
| III. Enquête de terrain | 25 |
| A. La préparation de l'enquête de terrain..... | 25 |

| | |
|---|----|
| a. Organisation..... | 25 |
| b. Échantillonnage..... | 25 |
| B. Le déroulement de l'enquête de terrain..... | 26 |
| a. Population enquêtée..... | 26 |
| b. Caractéristiques des locataires interrogés..... | 28 |
| c. Caractéristique des professionnels interrogés..... | 29 |
| d. Difficultés rencontrées lors de l'enquête..... | 30 |
| PARTIE ANALYTIQUE | 31 |
| I. Les dispositifs en tant que nouveaux supports à l'accès au logement | 33 |
| A. Les limites de l'outil informatique | 33 |
| a. L'ergonomie du site dans le dispositif de bourse d'échange | 33 |
| b. Des formats d'annonces hétérogènes et parfois obsolètes..... | 33 |
| B. Accessibilité et appropriation du dispositif | 35 |
| a. Une accessibilité souhaitée mais limitée | 35 |
| b. Une difficile appropriation du dispositif de bourse d'échange..... | 37 |
| C. Des dispositifs multi-acteurs..... | 38 |
| D. Synthèse | 41 |
| II. Les professionnels à l'épreuve du changement..... | 43 |
| A. Le « partenariat », nouveau mode de gouvernance ?..... | 43 |
| B. Le changement comme épreuve | 45 |
| a. Une crainte face au système de cotation..... | 45 |
| b. Une crainte sur la place accordée à l'accompagnement des personnes | 46 |
| C. La tension entre l'idéal d'autonomie et l'accompagnement nécessaire | 48 |
| III. Les relations entre bailleurs et demandeurs | 51 |
| A. Les (re)définitions de la relation bailleur/demandeur..... | 51 |
| a. La transparence dans le processus d'attribution | 51 |
| b. La perception du bailleur | 53 |
| c. La perception du demandeur | 54 |
| B. Le numérique comme objet intermédiaire..... | 55 |
| C. "Graduer l'urgence", entre temporalités des bailleurs et attente vécue des demandeurs..... | 57 |
| D. Synthèse | 58 |

| | |
|--|----|
| IV. Choix et stratégies résidentielles | 59 |
| A. Travailler ses choix résidentiels | 59 |
| B. Choix des professionnels : à la recherche de la justesse | 61 |
| C. Plus de liberté pour la subjectivité des acteurs ? | 63 |
| D. Les pratiques concernant l'accès au logement | 65 |
| a. Transfert des locataires : Quels enjeux pour les bailleurs ? | 64 |
| b. Liens d'interconnaissance ou isolement | 64 |
| E. Synthèse | 65 |
| PARTIE CONCLUSIVE | 67 |
| I. Préconisations | 69 |
| A. Alimenter une réflexion et des dispositions communes entre bailleurs et entre organismes | 70 |
| Points de vigilance: | 70 |
| Préconisation 1 : Un projet de système d'information commun | 70 |
| Préconisation 2 : Des politiques de rénovation éclaircies et uniformisées entre les bailleurs | 71 |
| B. Cibler les points de communication les plus pertinents auprès des demandeurs | 72 |
| Point de vigilance : | 72 |
| Préconisation 1 : Une communication tournée vers l'accès aux offres | 72 |
| Préconisation 2 : De la transparence des offres à celle des processus d'attribution | 72 |
| Préconisations 3 : Pour la bourse d'échange, un modèle type pour des annonces plus complètes et moins hétérogènes | 73 |
| C. Proposer des modes d'accompagnements complémentaires et adaptés à la diversité des publics | 74 |
| Points de vigilance: | 74 |
| Préconisation 1 : Un poste informatique et un accompagnateur dans chaque agence permettant d'accéder aux dispositifs | 75 |
| Préconisation 2 : Un accompagnement intensifié des locataires dans les trois moments clés de la bourse d'échange | 75 |
| D. Accentuer la formation continue des professionnels afin de s'approprier le fonctionnement et les enjeux des dispositifs | 77 |
| Points de vigilance: | 77 |
| Préconisation 1 : La formation à visée d'appropriation des dispositifs | 77 |

| | |
|---|-----|
| Préconisation 2 : Des temps de formation et d'échanges réguliers entre partenaires ... | 77 |
| II. Analyse transversale | 79 |
| A. Thématique du rapport à l'habiter et du choix | 79 |
| B. Une évolution de la culture professionnelle ? | 80 |
| C. Quelle utilisation des nouvelles technologies et quel accompagnement ? | 81 |
| SYNTHÈSE..... | 83 |
| A. Une commande pensée et travaillée sous le prisme de la sociologie appliquée au développement local (SADL)..... | 83 |
| B. Les dimensions majeures de nos analyses..... | 84 |
| Des dispositifs en tant que nouveaux supports à l'accès au logement..... | 84 |
| Des professionnels à l'épreuve du changement | 84 |
| Les relations entre bailleurs et demandeurs | 84 |
| Le choix et les stratégies résidentielles..... | 84 |
| CONCLUSION | 85 |
| BIBLIOGRAPHIE | 87 |
| ANNEXES | 89 |
| Portrait de Zazie, à Voiron..... | 89 |
| Portrait de Corine, à Annecy..... | 91 |
| Portrait de Gilles et Bernadette, à Annecy | 93 |
| Portrait de Mireille, à Annecy | 95 |
| Portrait de Latifa, à Vaulx-en-Velin | 96 |
| Portrait de Helena, à Gaillard | 97 |
| Portrait de Bernardo, à Lyon..... | 99 |
| Portrait de Yusra, à Vaulx-en-Velin | 101 |
| Portrait de Jean et Yolanda, à Charavignes | 103 |
| Portrait de Pascal, à Moirans | 105 |

PREAMBULE

Ce rapport est le fruit d'une recherche collective menée par les étudiants du master 2 SADL (sociologie appliquée au développement local) de l'université de Lyon 2 à la suite d'une commande de l'USH (Union Sociale pour l'Habitat) sur les expériences de la location active dans le pays Voironnais, de la bourse d'échange en Haute-Savoie, avec un regard complémentaire sur la métropole lyonnaise dans laquelle le projet de réforme des attributions de logements est bien avancé.

La réforme des attributions représente un enjeu très important pour les organismes de logement social, notamment depuis la loi ALUR, et le présent rapport entend contribuer à une réflexion plus générale sur le sujet en apportant une analyse « par le bas », c'est-à-dire en prêtant attention aux habitants et aux acteurs chargés de mettre en œuvre ces dispositifs sur le terrain plus qu'aux principes généraux. Sur la base d'une enquête de terrain menée en novembre 2015, à base d'entretiens approfondis et d'observations auprès des locataires et des professionnels chargés des attributions, l'étude visait à appréhender les effets de ces dispositifs.

Tout en ayant travaillé de façon largement autonome, les étudiants ont été suivis par deux enseignants et ont rencontré à trois reprises un comité de pilotage composé de représentants de l'USH et des trois sites concernés par la recherche. Lors de ces trois rencontres, les échanges ont été particulièrement riches et ont nourri les résultats présentés ici.

Un master professionnel ne porte jamais aussi bien son nom que lorsqu'il permet aux étudiants de toucher du doigt les réalités du monde professionnel et d'aborder les contradictions qui feront leur valeur lorsqu'ils seront en poste.

Comment concilier exigence et rigueur scientifique avec les aléas de la réalité et une disponibilité très restreinte ? Quel équilibre trouver entre éthique, engagement social et impératifs professionnels ? Comment continuer à interroger le fondement des pratiques et mobiliser ses connaissances universitaires sans oublier d'apporter des réponses concrètes aux professionnels et aux personnels de terrain ?

Il est rare que les étudiants puissent se poser ces questions et dans le même temps se confronter aux conséquences des réponses qu'ils y apportent. C'est l'opportunité qu'ont eu les étudiants de Master 2 SADL cette année.

Qu'il nous soit permis de remercier pour cela l'engagement de l'USH, et plus spécifiquement Dominique Belargent, qui continue de travailler inlassablement avec les universités et les jeunes chercheurs, leur donnant l'occasion de mettre leurs connaissances et leurs aspirations au service du renouveau du logement social. Nous en profitons également pour remercier les responsables régionaux et les directions des bailleurs impliqués, pour avoir consacré le temps nécessaire à la préparation et au suivi de cette enquête.

Nous souhaitons surtout, à travers ces quelques lignes, féliciter les étudiants qui ont su acquérir ou mobiliser les compétences nécessaires pour réaliser une enquête collective en un temps restreint. Ils ont réussi le tour de force de produire un document riche, fluide et agréable à lire, parlant d'une seule voix pour le compte de dix-sept personnes.

Bravo à eux et merci pour la pertinence de leurs questionnements et les moments studieux et agréables passés en leur compagnie.

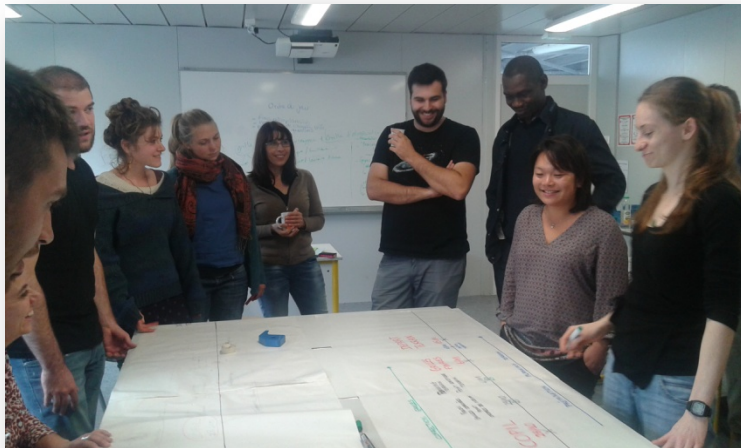
Loïc Bonneval & Olivier Rouchon, enseignants en Master 2 SADL.



Photographie prise lors du Comité de Pilotage du 28 Octobre 2015

REMERCIEMENTS

Ces mois d'enquête collective nous ont apporté beaucoup. D'abord par le contenu, avec la découverte, pour plusieurs d'entre nous, du fonctionnement et des problématiques du logement social en France aujourd'hui, mais aussi par les rencontres extrêmement riches avec les personnes que nous avons enquêtées. Ils nous ont apporté ensuite pour l'aspect professionnalisant de ce travail, par la familiarisation avec les enjeux d'un travail « commandité », la confrontation « au réel » des situations, ou encore l'organisation logistique et administrative de rencontres et/ou d'événements avec les partenaires. Mais aussi par la forme de cette enquête, qui nous a demandé de travailler à 17 voix : construire un grille d'entretien à 17, mener des entretiens seul – avec notre individualité et notre subjectivité - et en retirer un matériau commun, penser et problématiser à plusieurs, avec 17 manières de voir les choses, rédiger seul puis confronter sa production au groupe, la remettre en cause, voir sa production modifiée, proposer des idées, prendre des initiatives



Photographie de l'élaboration du rétro-planning par les étudiants – Septembre 2015

pour faire avancer le travail, faire des consensus, travailler à distance, etc... Tous ces apprentissages sont autant de compétences de travail collaboratif, avec ses difficultés et ses richesses, que nous avons construites comme un pilier solide à faire valoir pour nos expériences professionnelles futures.

C'est ainsi, par l'implication, la participation et la réflexion

de tous les étudiants et étudiantes - Aurélie Bonneaud, Sara Boudersaya, Nils De Graaff, Mikaël Gevaux, Nadia Grandserre, Sandrine Hirschler, William Alovor, Marie Lusson, Laura Jacquemard, Emma Jacquet Pierroulet, Amandine Lee, Théo Maréchal, Daniel Martin, Myriam Souleyreau, Vincent Tremblay, Laura Villar et Mélia Villard - que le présent document a pu voir le jour.

Aussi, nous tenons à notre tour à remercier l'ensemble des membres du comité de pilotage qui nous ont accompagnés dans nos démarches de recherche, en questionnant ou en complétant nos réflexions, Loïc Bonneval et Olivier Rouchon pour leur accompagnement tout au long de l'année, ainsi que Beatrice Maurines pour son soutien.

Un grand merci enfin à l'ensemble des locataires et professionnels qui ont bien voulu nous accorder un peu de leur temps pour répondre à nos questions.

INTRODUCTION

L'accès au logement est un enjeu majeur pour notre société. Le parc locatif social constitue une voie d'accès au logement décent au plus grand nombre. A l'échelle nationale, le marché de l'immobilier offre des réalités contrastées : certains territoires connaissent d'importants déséquilibres entre l'offre et la demande, générant des tensions plus ou moins fortes sur le marché locatif, en particulier social. S'ajoutent à cet aspect quantitatif des enjeux plus qualitatifs et éthiques, liés aux objectifs mêmes des acteurs en charge de la gestion du parc locatif social. Comme le souligne la sociologue Jeanne Demoulin, « *La mission des organismes HLM n'est pas seulement de procurer un toit à ceux qui n'en ont pas, elle est aujourd'hui de n'être pas artisan de ségrégation* »¹. Ainsi les bailleurs sociaux sont confrontés à la mission de trouver un équilibre entre deux axes difficilement conciliables : le principe de mixité sociale et celui de l'accès ou du maintien dans le logement des personnes les plus démunies dans un contexte de forte demande. A cet égard, des débats se cristallisent autour du rôle joué par les bailleurs. Les processus d'attribution sont montrés du doigt, ils apparaissent autant pour les demandeurs que pour les partenaires sociaux comme opaques, et potentiellement inégalitaires. Ajoutés aux différentes problématiques des territoires, la multiplication des filières d'attribution, les sentiments de discriminations, la concurrence entre les publics, l'organisation des réservataires, la multiplicité des acteurs forment un ensemble de défis dans les missions des professionnels du logement social.

C'est dans ce contexte qu'en 2012, des organismes HLM ont pu expérimenter un ensemble de dispositifs de « location choisie », le but étant de moderniser le système d'attribution des logements sociaux. Ces initiatives inspirées de modèles anglo-saxons et néerlandais sont encouragées par la loi ALUR de 2014 sur laquelle nous reviendrons ultérieurement. Notre travail s'inscrit dans ce processus d'expérimentation afin de produire une analyse sociologique des effets de l'application de ces dispositifs.

Dans le cadre de notre étude, commanditée par l'USH (Union Sociale pour l'Habitat), nous nous sommes centrés sur trois axes de réflexion. D'une part, le rapport des demandeurs/locataires à l'habitat et la façon dont les dispositifs modifient ou non leurs comportements résidentiels, leurs représentations. D'autre part, l'impact des dispositifs sur les missions des professionnels de l'habitat social (transformation des métiers, définition du rôle des bailleurs, partenariat entre les acteurs). Enfin, l'outil informatique, support principal des dispositifs, interroge l'accessibilité, l'accompagnement et la communication mis en place autour des expérimentations.

¹ Demoulin Jeanne, « Du locataire au client, tournant néolibéral et participation dans la gestion des HLM », *Participations* 3/2014 (N° 10)

Nous avons enquêté sur trois sites qui mènent des expérimentations différentes : la bourse d'échange en Haute-Savoie, la location active dans le Pays Voironnais et la préparation d'une expérimentation de location choisie pour la Métropole de Lyon. Ces dispositifs visent à placer le demandeur au centre du processus de la demande, promeuvent une information transparente sur l'évolution du dossier et des critères de choix. La diversité des dispositifs analysés nous a conduits à présenter de façon distincte les éléments relatifs à nos terrains. Par la suite, cette tripartition s'estompe, mais l'irréductibilité de certaines différences entre les dispositifs a son importance dans nos suggestions finales.

Dans un premier temps nous avons réalisé une révision bibliographique des fonctionnements du logement social en France, ses modes de gouvernance, ses acteurs, l'évolution des lois, le fonctionnement local et la particularité française des réservataires. Des apports théoriques ont aussi été essentiels à la compréhension de la commande et à l'application de notre méthodologie d'enquête. Nos lectures nous ont aussi conduits à comparer ce qui se fait dans d'autres pays européens, en particulier en Angleterre et aux Pays-Bas.

De nombreux auteurs, (Marine Bourgeois, Pascale Dietrich-Ragon, Jean-Yves Authier...), nous ont permis de prendre du recul sur nos prénotions concernant le logement social, ses habitants et ses professionnels et de réaliser un travail empirique, à travers un regard le plus objectif possible. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur les différents matériaux récoltés sur le terrain : entretiens semi-directifs auprès des habitants, des professionnels et des partenaires, observations, étude cartographique, documentation des organismes rencontrés. C'est à partir de ces matériaux empiriques que nous avons construit notre analyse tout au long de ce rapport. Ce travail nous permet de vous livrer nos recommandations et préconisations sur ces dispositifs expérimentaux. Nous avons écrit ce rapport et finalisé notre enquête en ayant toujours à l'esprit que les dispositifs sur lesquels nous avons travaillé sont en évolution. Notre travail n'est qu'une étape dans l'évaluation de ces dispositifs, et nous vous livrons ici un regard particulier que peut apporter la sociologie appliquée.

Ce rapport comporte deux grandes parties : une introductive et une analytique. Dans la partie introductive, nous présentons les contextes dans lesquels cette recherche s'insère (territoriaux, juridique, etc...) et la façon dont a été réalisé et pensé notre travail sociologique. La seconde partie a pour objectif de rendre compte de nos analyses réalisées à partir des différents matériaux recueillis. Des préconisations détaillées et une analyse transversale de celles-ci viennent ensuite compléter ce travail articulant les approches sociologiques aux réalités opérationnelles des professionnels du logement social.

PARTIE INTRODUCTIVE



Séance de travail durant le Comité de pilotage de janvier 2013 à l'université Lyon 2

I. Des expérimentations insérées dans des contextes spécifiques

A. L'impulsion de la loi ALUR

La loi sur le logement et l'exclusion de 2009², a profondément réformé le système d'attribution des logements sociaux en France. En mars 2011, la mise en place d'un système informatique national d'enregistrement des demandes (SNE) a rendu possible le partage des dossiers de demandes entre les services enregistreurs. Le principe de la demande unique a été posé : la demande n'est déposée qu'une seule fois par un dossier CERFA.

La loi ALUR³ intervient cinq ans plus tard et introduit deux nouvelles mesures pour simplifier les démarches des demandeurs, et réformer le système d'attribution des logements sociaux :

- La possibilité de déposer sa demande sur internet (dispositif déjà expérimenté dans certains départements dans lesquels les acteurs se sont dotés de fichiers partagés).
- La constitution d'un dossier unique de demande de logement social. Ce dossier sera accessible par l'ensemble des acteurs, bailleurs et réservataires présents sur le territoire.

Pour permettre une plus grande transparence, la loi demande d'améliorer l'information dispensée aux demandeurs. L'information du demandeur est le pivot de l'amélioration du système des attributions de logement social en France. La loi ALUR confère à tout demandeur de logement social un droit à une information portant sur :

- Les modalités de dépôt de sa demande et des pièces justificatives
- Les données le concernant figurant dans le dispositif de gestion de la demande
- Les principales étapes du traitement de sa demande.

Enfin, la loi ALUR favorise la possibilité d'expérimenter deux dispositifs dans le cadre des plans de gestion de la demande :

Un système de cotation de la demande, qui permet d'éclairer la décision d'attribution.

Un système dit de location choisie, qui permettrait aux personnes de cibler leur demande sur des logements identifiés.

Dans tous les cas, il s'agit de rendre le demandeur plus actif dans ses démarches. En second plan, ces expérimentations encouragent le demandeur à être davantage conscient des logiques appliquées dans le traitement de sa demande et des conditions dans lesquelles peuvent être améliorés les délais de satisfaction de sa demande.

² LOI n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion

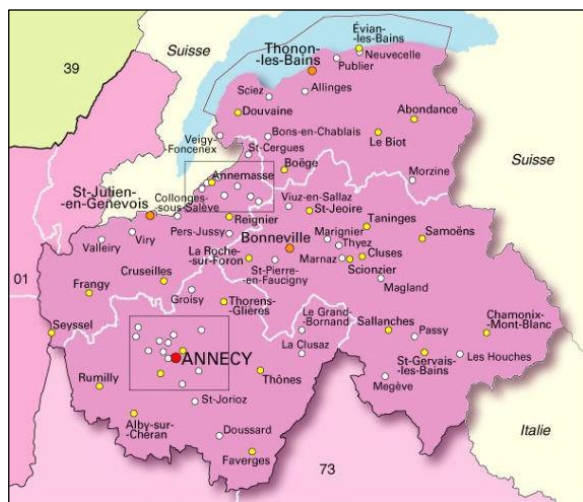
³ LOI n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové

B. Des contextes territoriaux variés

Bien que comportant chacune leurs spécificités, les trois zones concernées par l'enquête appartiennent toutes à la région Rhône-Alpes (Auvergne-Rhône-Alpes depuis peu⁴) et sont donc également confrontées à des problématiques communes. Les trois territoires d'enquête (la Haute-Savoie, le Pays Voironnais et la Métropole de Lyon) se trouvent ainsi dans les trois départements de la région où les loyers (en parc privé) sont les plus élevés⁵. Aussi, au 1^{er} janvier 2012, le logement social représente 444 000 logements dans la région⁶. Ce sont donc plus d'un million de Rhônalpins (un sur six) qui se logent dans le parc social. Les demandes y sont également très nombreuses, puisque fin 2012, plus de 130 000 ménages étaient en attente d'un logement social. Néanmoins les situations peuvent être très différentes d'un territoire à l'autre, la région connaissant une grande diversité de problématiques sociales et économiques.

Après un rappel du cadre législatif national dans lequel les dispositifs s'inscrivent, nous tenons ici à rappeler brièvement dans quels contextes et suivant quels objectifs ils ont été mis en place, afin de montrer que chacun d'eux, au-delà du contexte national, cherche aussi à s'adapter aux différents contextes locaux. Enfin, après une description plus précise des deux dispositifs en cours d'expérimentation et des premiers résultats, nous terminerons sur la place de l'USH dans la région.

a. La situation en Haute-Savoie



Carte de Haute-Savoie (source : commons.wikimedia.org)

En 2014, la Haute-Savoie compte 747 000 habitants répartis sur quatre « arrondissements » : Annecy (35% de la population), Bonneville (24%), Saint-Julien-en-Genevois (22%), Thonon-les-Bains (18%). L'attractivité du département, due à ses caractéristiques géographiques (lac, montagnes...) et à sa proximité avec la Suisse lui confère une croissance démographique de l'ordre de 1.4 % par an, soit deux fois plus que la moyenne nationale (0.7 % sur la même période). Mais l'augmentation rapide de la

population, le coût élevé de la vie et des logements dans le parc locatif privé d'une part (en moyenne 13,90€ le mètre carré), et la faible part des logements sociaux dans le département (12% contre 16% au niveau régional) engendrent une forte pression sur la demande de

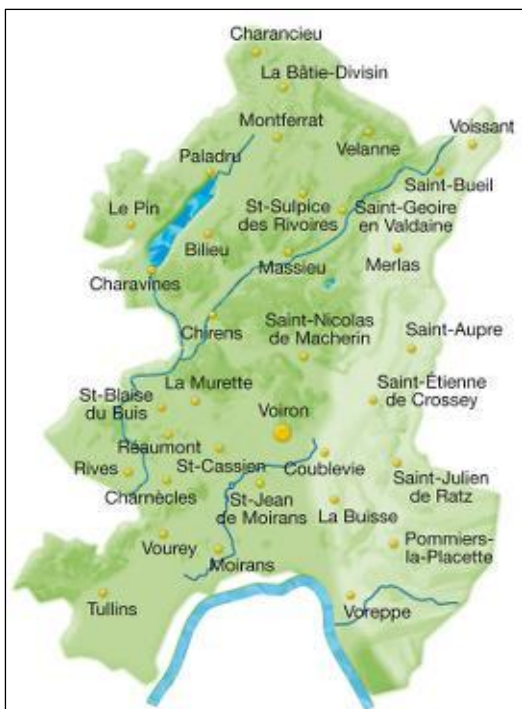
4 Compte tenu des modifications récentes des régions, nous parlerons des chiffres concernant uniquement Rhône - Alpes.

5 Enquête HLM DREAL – Le parc locatif social en Rhône-Alpes, situation au 1er Janvier 2012, N° NS 17 mars 2013

6 Enquête HLM DREAL – ibid

logement social. Cette demande ne parvient pas à être comblée, et ce malgré la construction de plus de 1000 nouveaux logements par an depuis 2008⁷.

b. La situation en Pays Voironnais



Carte du pays voironnais

(Source : <http://www.paysvoironnais.com/nous-connaître/le-territoire-312.html>)

En 2014, le Pays Voironnais, compte 94 000 habitants répartis sur 34 communes, dont la ville-centre de Voiron qui recense 21 000 habitants (22,3% de la population)⁸. Le pôle urbain, au sud, regroupe 71% de la population du territoire pour 46% de sa superficie. La croissance démographique reste soutenue, avec une progression au nord.

Bien que l'activité économique se concentre au sud du Pays Voironnais (avec les communes de taille intermédiaire telles que Voiron, Voreppe, Tullins, Rives et Moirans), le nord dont la physionomie est plus rurale détient un patrimoine historique important et le lac de Paladru a encouragé une urbanisation plus récente. Toutefois, il existe une plus grande précarité des jeunes ménages du Pays Voironnais par rapport à la Région Rhône - Alpes dans son ensemble.

Le marché de l'immobilier au sein du département est moyennement tendu, (parc locatif privé : loyer moyen de 9,30€ par m²) avec des différences notoires selon les zones (attractivité accrue en centre-ville, moindre en périphérie). Le patrimoine locatif social représente 70 000 logements, répartis entre neuf bailleurs (Pluralis en possède les trois quarts) et 34 communes (source : ARRA Habitat).

c. La situation de la Métropole de Lyon

Avec plus de deux millions d'habitants, une forte densité, des loyers dans le parc privé très élevé (en moyenne 14,40€ le mètre carré, contre 12,69€ dans l'ensemble du département du Rhône) et donc un marché du logement tendu, la Métropole de Lyon constitue un cas particulier au sein de la région.



Carte de Lyon Métropole

(Source : <http://lyceeduparc.fr/tpe/lyon1850/arrondissements.html>)

⁷ Enquête HLM DREAL – *Le parc locatif social en Rhône-Alpes, situation au 1^{er} Janvier 2012*, N° NS 17 mars 2013

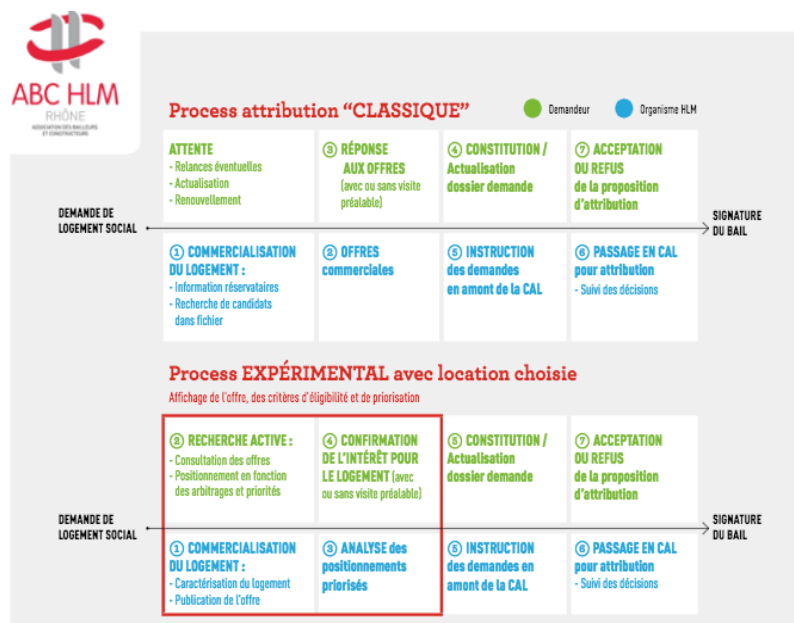
⁸ Site <http://www.paysvoironnais.com> rubrique « communauté d'agglo », consulté le 15/05/2016

Les bailleurs sociaux sont ainsi confrontés à des problèmes d'ordre structurel (état du marché du logement), mais aussi professionnel (transformation des responsabilités et des tâches que doivent accomplir les bailleurs) ou encore social.

Il s'agit en premier lieu de faire face à l'évolution constante des demandes et besoins de mutation sur le territoire de la Métropole (20 000 demandes de mutation sur 50 000 demandes de logements sociaux, 10 000 en situation de sur ou sous - occupation « accentuées » dénombrées au sein du parc). Ces demandes s'avèrent difficiles à satisfaire du fait d'un marché du logement social très saturé : peu de logements sont disponibles par rapport à la demande réelle.

Le projet de location choisie vise à mieux répondre aux demandes de mutation et renforcer la mobilité résidentielle, pour donner des perspectives aux locataires hlm et aux nouveaux entrants. Pour ce faire, une part significative des offres de logements est à mettre en ligne par les différents bailleurs sur un portail internet commun. Les locataires hlm pourront ainsi voir la réalité des offres et choisir le logement sur lequel ils souhaitent candidater. Une méthode de cotation commune permet de hiérarchiser les candidats qui se sont positionnés en fonction de critères de priorité harmonisés. Pour choisir le logement sur lequel il candidate, le locataire a les informations et photos relatives aux logements, le nombre de ménages positionnés sur chaque offre et les critères de priorité. Il peut être accompagné dans ses démarches si besoin. A l'issue d'un délai d'une semaine, les candidatures des ménages qui se sont positionnées sur l'offre de logement sont instruites par les bailleurs. Cette instruction tient compte du rang de priorité définie par la cotation. Après instruction, pour chaque logement, trois candidats sont à présenter à la commission d'attribution des logements qui est décisionnaire.

Ce changement de perspective fait évoluer les modalités d'accès au parc social en laissant aux ménages l'initiative du choix de leur logement. Cela doit permettre d'éviter les refus fréquents (et par la même, réduire la charge de travail liée aux propositions sans suites) pour mettre l'accent sur le conseil aux demandeurs. Ce projet s'inscrit dans le cadre de la réglementation du logement social (numéro unique, règles d'instruction, commission d'attribution, etc...).



Extrait de document de travail d'ABC HLM sur l'expérimentation de la location choisie

C. Deux expérimentations en cours

a. La location active

Des initiatives novatrices et motrices, impulsée par les bailleurs

En place depuis 2014, le dispositif de location choisie fait suite aux réflexions engagées pour la lutte contre la discrimination dans l'attribution des logements sociaux. Il est encore à l'état d'expérimentation et a été adopté par l'ensemble des bailleurs du Pays Voironnais (OPAC 38, Pluralis, SDH). La location active vise principalement deux objectifs : diminuer le nombre de refus formulés par les demandeurs quand on leur propose un logement et limiter le taux de vacance des logements dans le parc social locatif.

Plus largement, ces expérimentations traduisent une volonté commune des bailleurs de compléter et d'améliorer un système d'attribution « classique », d'un point de vue quantitatif (rationalisation des pratiques) et qualitatif (satisfaction des demandeurs/ locataires). Ainsi, la location choisie est une manière pour les bailleurs d'affirmer ou de réaffirmer trois orientations majeures intrinsèques à leur activité :

- promouvoir la mixité sociale, attirer de nouveaux profils
- lutter contre les discriminations (transparence et lisibilité des processus d'attribution)
- apaiser les relations entre bailleurs et usagers (locataires et demandeurs) en rendant le demandeur acteur de sa demande

Comment fonctionne le dispositif ?

Un quart des logements rendus disponibles est retiré du marché de l'attribution classique pour être réservé à la location active, ce qui représente plus de 100 logements par an. A terme, l'idée serait d'augmenter le nombre de logements dédiés à la location active.

En pratique, le dispositif permet de faire soi-même les recherches et les démarches pour accéder à son logement. Pour cela, les bailleurs sociaux mettent les annonces en ligne sur leurs sites internet respectifs ainsi que sur « Le bon coin ». Lorsqu'une personne repère un logement qui lui plaît, elle peut contacter une chargée de clientèle (dont le numéro figure sur les annonces), qui lui expliquera les démarches à effectuer et les éléments à fournir pour candidater. Si c'est la première fois que la personne fait une demande de logement social, elle n'apparaîtra pas dans les fichiers des bailleurs. Aussi, le nouveau demandeur devra remplir un dossier CERFA de demande de logement social afin de pouvoir obtenir un numéro unique de demandeur (obligatoire pour se positionner sur un logement). Dans la mesure où 80% de la population française peut prétendre à un logement social, la location active s'adresse potentiellement à un large public.

Dans le cadre de la location active, les critères de priorité des dossiers restent les mêmes qu'en cas d'attribution classique. Cependant, la limite de dossiers acceptée pour une annonce a été limitée à douze, ce sont donc les douze premiers dossiers déposés qui seront étudiés. Trois dossiers sont ensuite sélectionnés parmi les candidats et présentés en commission d'attribution de logement (CAL), classés par ordre de priorité. La commission a le dernier mot. Si la CAL refuse le premier, puis le deuxième, puis le troisième candidat, le dossier suivant sera examiné et ainsi de suite. Il est rare que les personnes auxquelles est attribué définitivement un logement relatif à la « location active » se rétractent. L'annonce pour ce logement est alors retirée du site.

La "location active", pour faciliter l'accès au logement en Isère

Absise, association iséroise des bailleurs sociaux, est engagée depuis 2010 dans une démarche de lutte contre les discriminations, avec la volonté d'améliorer la qualité de l'accès au logement pour tous. Dans ce cadre, des outils sont testés sur des territoires volontaires, parmi lesquels la location active, inspirée de la location choisie, existant aux Pays-Bas et au Royaume-Uni.

La location active permet aux demandeurs d'accéder à des offres de logements en ligne et de se positionner sur les biens qui les intéressent. Cela amène plus de transparence pour le demandeur et a pour objectif de réduire le taux de refus de logements après attribution. Une expérimentation est actuellement menée dans le Pays voironnais, en partenariat avec les bailleurs sociaux et les réservataires (État, conseil général, EPCI).



Sur les 67 logements mis en ligne (25% du parc libéré), 45 attributions ont été faites. Les premiers résultats incitent les bailleurs et leurs partenaires à promouvoir cette approche innovante. À ce titre, une expérimentation vient de démarrer sur la ville de Grenoble.

*** Contact: Gaël Langlois, Absise,
g.langlois@arra-habitat.org

Extrait des Cahiers de Développement Social et Urbain, Sites et Cités, n°45,

Quelques chiffres

En 2015, 67 logements avaient été attribués par voie de location active. En moyenne, les logements attractifs suscitent une dizaine de candidatures, tandis que les logements non attractifs, souvent situés dans des quartiers stigmatisés, n'attirent en moyenne que quatre candidatures. Selon les données d'un bilan d'étape du Pays Voironnais, à l'issue d'une expérimentation du dispositif de huit mois, les bailleurs ont observé des évolutions de profils par rapport à la demande globale : surreprésentation des 25-39 ans, des demandeurs récents (moins de six mois), beaucoup de familles monoparentales et de couples sans enfant. A contrario, on observe une sous-représentation des retraités et les personnes hébergées en structure.

b. La bourse d'échange

Des initiatives novatrices et motrices, impulsée par les bailleurs

En service depuis novembre 2012, la bourse d'échange permet à l'ensemble des locataires du parc HLM des bailleurs sociaux réunis au sein de l'USH 74 qui souhaitent échanger leur logement de s'inscrire sur une plate-forme internet dédiée, leur permettant d'accéder à d'autres logements disponibles à l'échange, d'en connaître les caractéristiques et de se mettre en relation avec les autres locataires inscrits à la bourse. Il s'agit donc exclusivement d'échanges entre deux locataires du parc HLM mais qui peut concerner des locataires de deux bailleurs et de deux réservataires différents.

À l'origine de ce dispositif, il y a le constat d'une mobilité assez faible et d'un marché du logement globalement tendu sur l'ensemble du territoire. S'inscrivant dans les opportunités offertes par la loi ALUR, l'ensemble des organismes de l'USH 74 ont pris part à la mise en place de ce dispositif innovant. Ainsi, la bourse d'échange permet aux locataires de trouver un logement plus adapté à leurs situations personnelles, quelles que soient les raisons qui motivent leurs mutations. En outre, il permet de traiter les situations de sur ou sous-occupation.

Comment fonctionne le dispositif ?

Le locataire, une fois inscrit sur la plate-forme, doit renseigner des informations pratiques sur son logement (loyer, photos, description) que le bailleur se charge de vérifier et de compléter pour les informations détaillées. Le locataire peut alors commencer à chercher des logements susceptibles de l'intéresser et prendre contact avec d'autres locataires. La prise de contact et la visite se font sans l'intervention du bailleur. Si les deux locataires s'entendent sur un échange, ils remplissent un acte d'engagement réciproque qu'ils déposent auprès de leur bailleur et constituent un dossier de candidature pour le logement qui les intéresse. Les demandes d'échange sont examinées en CAL. A l'inverse d'une attribution classique où trois dossiers sont étudiés, seul le dossier du locataire souhaitant échanger est présenté. En cas d'acceptation des CAL respectives, les deux locataires peuvent échanger leur logement et leurs comptes sur la plate-forme sont supprimés.

Quelques chiffres

Au 31 mai 2016, 112 échanges ont été réalisés depuis la mise en place du dispositif soit 224 ménages qui ont pu échanger leurs logements. Au total, plus de 3500 locataires haut-savoyards sont inscrits sur la plate-forme.

D. Une implication de l'ensemble des acteurs du logement social

L'USH regroupe les différentes familles d'organismes HLM (selon leur statut juridique) ainsi que des associations régionales d'organismes HLM, ce qui lui confère une grande pluralité et diversité dans sa représentativité.

L'ARRA (Association Régionale des organismes HLM de Rhône-Alpes)⁹ est membre du réseau de l'USH et s'est associée à la commande de la présente enquête. Elle regroupe elle-même 84 organismes¹⁰ d'habitat social ayant leur siège en Rhône-Alpes (<http://www.arra-habitat.org/Presentation-et-missions.html>).

⁹ L'enquête a été réalisée dans un contexte national de fusion des régions. Cependant, durant tout notre travail, notre interlocuteur a été l'ARRA avec les instances départementales décrites plus loin.

¹⁰ Données concernant l'ARRA. La région Auvergne-Rhône-Alpes comportera un nombre d'organismes HLM plus important, puisque l'Association Régionale Auvergne de l'Union Sociale pour l'Habitat dispose de 24 adhérents privés et publics.

Dans le cadre de l'enquête, nous sommes en lien avec les trois associations départementales d'offices HLM membres de l'ARRA (ABSISE pour l'Isère, USH 74 pour la Haute-Savoie et ABC HLM pour le Rhône), et des organismes locaux, volontaires sur les dispositifs de location choisie et/ou intéressés par l'analyse sociologique que nous pouvons apporter.

L'articulation du travail que nous avons engagé avec ces différents partenaires nous a permis ainsi de construire cette recherche, comme nous l'avons vue, dans une pluralité de contextes qui n'a pu être qu'enrichissante.

II. Une commande pensée et travaillée sous le prisme de la sociologie appliquée au développement local

Le projet de location choisie est sociologiquement intéressant en ce qu'il suggère de repenser les relations demandeurs/bailleurs et les limites du système d'attribution, dans un contexte où le modèle classique du logement social est sujet à recomposition. Il comprend donc de fortes attentes en termes de développement des politiques de logement. Nous allons ici développer notre posture sociologique ainsi que les différents angles d'analyse que nous avons mobilisés à cette étape.

A. Une posture de sociologie appliquée au développement local

Clarifier la manière dont nous concevons notre rôle est une étape indispensable pour permettre une lecture sans ambiguïté de nos analyses. Notre posture d'étudiants en sociologie appliquée au développement local nous permet d'articuler une posture de recherche sociologique et une analyse spécifique de développement local.

Ce travail s'inscrit ainsi dans une démarche scientifique visant à apporter un regard et des éléments de compréhension et d'analyse sociologique des dispositifs. Aboutir à des préconisations réaffirme, d'autant plus, la nécessité d'employer une sociologie appliquée, ayant vocation à agir sur des dispositifs et situations concrètes pour chaque terrain. Dans une perspective dynamique, les différentes rencontres avec les commanditaires (comité de pilotage, ateliers table ronde), ont permis de faire évoluer les réflexions et les questionnements, aussi bien du côté des commanditaires que du côté des étudiants et de leurs encadrants universitaires. Nous avons cherché à tenir compte de la diversité des remarques tout en maintenant notre posture de jeunes chercheurs, attachés à l'impartialité et à l'objectivité de nos méthodes et de nos analyses.

Aussi, dans un souci de transparence mais aussi d'éthique de la recherche sociologique, nous avons souhaité que les résultats de notre recherche puissent être accessibles au plus grand nombre. De plus, il nous semble important de préciser qu'en tant que sociologues et dans le cadre d'une recherche, nous sommes tenus à la préservation de l'anonymat des personnes enquêtées, qu'il s'agisse de professionnels ou de locataires. En assurant cette confidentialité des témoignages recueillis, l'anonymat nous permet d'illustrer les analyses que nous avons effectuées via nos différents matériaux sociologiques et principalement les entretiens réalisés auprès des locataires et des professionnels.

B. Deux thématiques au centre de la recherche : les choix résidentiels et les relations aux publics

La sociologie est riche d'analyses sur les logements sociaux et les politiques publiques pouvant alimenter notre enquête. Les recherches sur la thématique des choix résidentiels, d'une part, et la thématique des relations au public d'autre part, peuvent nous apporter des éclairages théoriques pour mieux comprendre le contexte dans lequel se situe notre enquête, ainsi que les différents enjeux existants.

a. La thématique des choix résidentiels

Les dispositifs de location choisie posent la question des choix résidentiels et la façon dont les ménages effectuent des arbitrages en fonction des différents paramètres entrant en compte, même quand les contraintes sont importantes (Grafmeyer, 2010). Interroger la recherche de logement permet de tenir compte des ajustements « du souhaitable au possible » et ainsi mieux cerner les facteurs pris en compte par les ménages dans leurs choix résidentiels mais aussi de leur représentations quant à leur « horizon des possibles » (Segaud, Bonvalet et Brun, 1998) et leur rapport à l'habiter. Dans ce processus, les tiers peuvent contribuer ou orienter les choix résidentiels (Bonneval, 2014, Sigaud, 2015).

Penser les choix résidentiels doit s'effectuer en articulation avec la trajectoire résidentielle des demandeurs qui fait « *référence aux positions résidentielles successivement occupées par les individus et à la manière dont s'enchaînent et se redéfinissent [...] ces positions* » (Authier, 2010). La trajectoire résidentielle donne, en effet, sens aux choix résidentiels.

L'habitat en logement social doit être pensé, d'une part, en lien avec les trajectoires des personnes impactées par des paramètres individuels ou les contextes globaux, et d'autre part, en lien avec les représentations auxquelles il est associé. Non désiré par certains publics, le logement social se montre attractif pour d'autres ménages et répond à des désirs de stabilité ou encore à des désillusions quant au logement privé (Dietrich-Ragon, 2013). Il peut aussi permettre à certains d'affirmer une trajectoire résidentielle ascendante (Gilbert, 2014).

Les dispositifs de location choisie peuvent changer les perceptions des possibles et offrir de nouvelles manières de construire ses choix résidentiels mais s'inscrivent toujours en lien avec la trajectoire des individus et les représentations que les individus ont du logement social.

b. La thématique des relations aux publics

Par ailleurs, les dispositifs de location choisie interrogent également la thématique de la relation au public. Les transformations des services publics ont amené de nouvelles formes de gestion des demandes, de façon plus personnalisée (Weller, 2003). L'expérimentation de la location choisie, en plaçant le demandeur en tant qu'acteur de sa demande, amène de nouvelles transformations du rapport locataire/bailleur.

Beaucoup de recherches expriment le difficile arrangement entre les exigences des institutions et le travail de terrain des professionnels notamment face aux demandes des bénéficiaires. Les chargés d'attribution doivent faire face à différentes règles, impulsées par des politiques nationales ou par leur propre institution, entrant parfois en confrontation (Bourgeois, 2003). Ces différentes injonctions amènent notamment les agents à s'ajuster ou non en fonction des exigences, à mobiliser les règles instituées ou, inconsciemment, leurs propres critères et catégories de jugement et ainsi qualifier les demandeurs en fonction de l'acceptabilité de leur profil. Des conséquences sont ainsi à noter sur la représentation des demandeurs de logement, sur leur perception des possibles et modifient ainsi les stratégies adoptées quant à leurs choix résidentiels.

Cette sociologie permet d'ouvrir un regard critique sur les modalités d'attribution des logements et permet de s'interroger sur les changements engendrés par la location choisie dans la relation locataire/bailleur et le travail effectué par les agents en lien avec le public.

C. Problématisation sociologique de la commande

Lors de notre recherche, nous avons pu distinguer un certain nombre d'angles d'analyse :

Les dispositifs en tant que nouveaux supports à l'accès au logement

L'utilisation des dispositifs de location choisie, via l'outil informatique induit des questionnements quant à la fracture numérique qui existe aujourd'hui dans la population. Comment qualifier cette fracture sociologiquement ? Quels sont les publics concernés ? La fracture numérique est-elle liée uniquement à l'accès à un ordinateur et une connexion internet ? Que provoque l'utilisation de ces nouveaux outils ?

Du côté des professionnels, les dispositifs, impliquent-ils des difficultés spécifiques ? Comment parviennent-ils à communiquer, à accompagner les publics éloignés du fait des dispositifs de location choisie ?

Les professionnels à l'épreuve du changement

Il nous était demandé à l'origine de comprendre comment étaient appréhendés les nouveaux dispositifs de location choisie par les professionnels du logement social. Notre analyse s'est donc particulièrement intéressée aux modifications qu'impliquent les dispositifs de location choisie et active (et plus largement la loi ALUR) dans les métiers en lien avec le logement social et plus particulièrement au sentiment de perte de l'aspect social au « cœur du métier » pour beaucoup de professionnels : comment les changements de pratiques professionnelles sont-ils vécus ? Les dispositifs impliquent-ils de nouvelles relations interprofessionnelles ? Comment concilier performance et aide sociale ?

Les relations entre bailleurs et locataires

Aborder les interactions entre bailleur et demandeur nous semblait incontournable, dans la mesure où les dispositifs font évoluer la marge d'action de l'un et l'autre ainsi que leur relation. Les dispositifs ayant pour principe de favoriser une modification de la place du bailleur dans la démarche de recherche de logement, il s'agira de questionner l'évolution de la relation bailleur - demandeur en termes d'accompagnement. En effet, la distance ressentie vis-à-vis du bailleur comporte des effets mitigés, car elle apparaît autant comme une réussite des dispositifs que comme une importante contrainte pour le demandeur. La transparence des offres implique-t-elle une meilleure transparence du processus pour le demandeur ? Le dispositif entre-t-il en remplacement ou en complémentarité d'autres manières de procéder, dont l'interaction directe avec les demandeurs ?

Le choix et les stratégies résidentielles

Les dispositifs de location choisie posent de façon centrale les questions du choix résidentiel et du demandeur en tant qu'acteur. Ces postulats nous invitent à nous interroger sur les questions des perceptions, champs d'action ou d'inactions des demandeurs quant aux choix résidentiels et à l'accès à un nouveau logement. Quelles sont les stratégies mobilisées dans ce cadre ? Sur quelles ressources s'appuient les demandeurs ? S'agit-il uniquement de ressources matérielles ? Quelle place est consacrée à l'accompagnement pour les personnes éloignées de ces dispositifs ? Quelles contraintes, quels freins les dispositifs peuvent constituer pour le demandeur ? Enfin, quels sont les effets de ces dispositifs sur les politiques de peuplement des bailleurs au sein de leur patrimoine ?

D. La construction de la méthodologie

Dès le 30 septembre 2015, nous avons commencé à travailler sur la commande de l'enquête sous forme de concertations afin de cerner les grandes questions qui sont posées et d'uniformiser nos points de vue. Cette méthode pour le travail d'équipe est réitérée à chaque étape d'avancement du travail.

L'enquête a impliqué le recours à plusieurs outils méthodologiques, à savoir l'entretien semi-directif, l'observation ethnographique directe, et le traitement et l'analyse de documents papier et/ou photo recueillis durant la période de terrain. Puisque le travail de terrain implique de recourir à deux « populations d'enquêtés » (d'une part les locataires, de l'autre les professionnels du logement social), nous avons constitué deux guides d'entretien distincts. Les thématiques évoquées dans les guides d'entretien ont été élaborées en s'appuyant sur la commande, sur des documents professionnels ainsi que sur des lectures sociologiques concernant le logement social.

III. Enquête de terrain



Photographie prise à Voreppe dans le pays Voironnais – novembre 2015

A. La préparation de l'enquête de terrain

a. Organisation

Les particularités des trois terrains ont amené à organiser le travail en deux phases : l'une collective et l'autre en sous-groupe. Les interrogations persistantes et les points non élucidés d'ordre aussi bien général que spécifique aux terrains (Haute-Savoie, Pays Voironnais et Métropole Lyonnaise) ont été relevés. A partir des éléments recueillis, chaque groupe a retravaillé ses grilles d'entretien en approfondissant les spécificités de son terrain.

b. Échantillonnage

Les organismes HLM nous ont transmis un répertoire par site avec les contacts téléphoniques des usagers. Pour déterminer la population à enquêter, nous avons tenu compte de certains critères : géographie, âge, sexe, situation familiale, situation professionnelle, type de logement, demande de logement. Sans viser la représentativité au

sens statistique, il s'agissait d'interroger des personnes à différents stades de leur demande de logement et présentant une certaine diversité sociodémographique. A la suite de cette base, chaque groupe a ciblé un certain nombre de personnes à contacter pour arriver à un nombre suffisant d'enquêtés.

B. Le déroulement de l'enquête de terrain

Suite au rendez-vous pris par téléphone avec les contacts transmis, un planning des entretiens avec les locataires et les professionnels a été défini la semaine précédant le « terrain ». Il a été globalement respecté sur la Métropole Lyonnaise, cependant en Haute-Savoie et en Pays Voironnais les groupes ont fait face à plusieurs rétractations de dernière minute de la part des locataires.

Le fait de réaliser des entretiens approfondis a permis d'aborder plusieurs thématiques présentes dans la commande, mais aussi d'en faire émerger de nouvelles, impliquant ainsi d'étendre l'analyse sur les points de vue, les réalités vécues des locataires, pas toujours prises en compte dans le questionnement initial des commanditaires. Les observations et micro-entretiens ont quant à eux représenté un apport très fructueux pour la compréhension du processus d'attribution et du contexte professionnel des différents acteurs.

a. Population enquêtée

Compte tenu de la diversité des informations à recueillir, nous identifierons deux groupes cibles dans cette population d'enquêtés, à savoir :

- Des locataires et des demandeurs sur les différents sites d'intervention
- Des professionnels du logement social

| Entretiens réalisés | | | |
|--|--|----------------------------------|--------------|
| | Entretiens locataires et demandeurs | Entretiens professionnels | TOTAL |
| Haute-Savoie : Annecy, Seynod, Gaillard | 17 | 8 | 25 |
| Pays Voironnais : Voreppe, Charavines, St Martin le Vinoux, St Jean de Moirans, Velanne, Tullins, Coublevie, Rives, Voiron, Moirans | 16 | 12 | 28 |
| Lyon Métropole : Lyon 7ème, 3ème, 6ème, Vaulx-en-Velin, Rillieux-la-Pape | 15 | 5 | 20 |
| TOTAL | 48 | 25 | 73 |

Chaque enquêteur a réalisé en moyenne quatre à cinq entretiens, ainsi que plusieurs observations ethnographiques. De manière générale, les entretiens ont duré en moyenne entre quarante cinq minutes et une heure. La plupart ont été enregistrés. La plupart des entretiens locataires ont été réalisés à domicile. On constate une répartition relativement égale par site puisque 35,4 % des locataires interrogés sont concernés par le dispositif de bourse d'échange, 33,3 % par le dispositif de location active et 31,3 % par le système d'attribution classique.

b. Caractéristiques des locataires interrogés

| Tranche d'âge | Sexe | | Total ensemble |
|---------------|-----------|-----------|----------------|
| | F | M | |
| 18-30 | 3 | 2 | 5 |
| 30-40 | 12 | 2 | 14 |
| 40-50 | 5 | 6 | 11 |
| 50-65 | 10 | 4 | 14 |
| 65-80 | 3 | 1 | 4 |
| TOTAL | 33 | 15 | 48 |

Sur l'ensemble des terrains, les femmes ont majoritairement répondu à notre demande et nous remarquons que les tranches d'âge de 30-40 ans et 50-65 ans sont davantage représentées pour l'ensemble des locataires interrogés.

| Situation professionnelle | Effectif |
|--|-----------|
| Inactifs (retraités, parents au foyer ...) | 11 |
| Actifs | 29 |
| Demandeurs d'emploi | 8 |
| TOTAL | 48 |

Plus de la moitié des locataires interrogés exercent une activité professionnelle salariée, environ un quart d'entre eux sont demandeurs d'emploi. Les autres locataires sont inactifs en tant que retraités ou parents au foyer.

| Ancienneté dans le logement | Effectif |
|-----------------------------|-----------|
| 1 an ou moins | 11 |
| De 1 à 5 ans | 9 |
| De 5 à 10 ans | 5 |
| De 10 à 15 ans | 7 |
| De 15 à 20 ans | 2 |
| Plus de 20 ans | 1 |
| Non renseigné | 13 |
| TOTAL | 48 |

Pour les locataires nous ayant communiqué cette information, un peu moins de la moitié occupent leur logement actuel depuis moins de 5 ans, l'ancienneté la plus grande étant de 44 ans dans le logement.

c. Caractéristique des professionnels interrogés

| Type de structure | Effectif |
|---|-----------|
| Bailleur social | 15 |
| Communauté d'agglomération du Pays Voironnais | 1 |
| Centre communal d'action sociale | 8 |
| Centre d'hébergement | 1 |
| TOTAL | 25 |

Les entretiens professionnels ont été réalisés avec des chargés de mission habitat, chargés de clientèle, chargés de relocation, conseillers en économie sociale et familiale, directeurs d'agences, directeurs de gestion locative, chargés d'attribution, principalement dans des organismes bailleurs avec environ trois quart des professionnels rencontrés, les

autres professionnels venant du Centre communal d'action sociale, de la Communauté d'agglomération du Pays Voironnais et d'un centre d'hébergement.

Les observations réalisées dévoilent que dans les agences de bailleurs, nous remarquons une sécurité importante (portes blindées, vitres aux guichets, comptoir de réception imposant, caméras...), une ambiance assez agitée avec un défilé de personnes pour différentes plaintes ou demandes dans les grandes agglomérations comme Lyon, plus que dans les petites communes, en Pays Voironnais. Les professionnels ayant participé à la mise en application des dispositifs (ceux du Pays Voironnais et de la Haute-Savoie) en ont généralement un avis plutôt positif. En revanche, les professionnels de la Métropole lyonnaise (où le dispositif n'est pas encore mis en place), sont davantage sceptiques quant à la pertinence du dispositif de location choisie.

d. Difficultés rencontrées lors de l'enquête

Le processus d'échantillonnage s'est heurté à plusieurs difficultés lors des prises de rendez-vous, une semaine avant le « terrain » : des numéros non attribués, des appels non décrochés, des entretiens refusés, etc... Le fait que le cadre de notre enquête et les raisons de nos appels n'aient pas pu être connus au préalable par les locataires s'est ainsi fait ressentir. Ainsi, afin d'atteindre le nombre de cinq enquêtés par personne, les critères de sélection ont dû être revus, en contactant d'autres personnes.

Ensuite, malgré nos précautions et explications auprès des enquêtés, il a été difficile d'être totalement dissociés des bailleurs, qui nous avaient fourni leurs coordonnées, et qui restent par ailleurs nos intermédiaires. La méconnaissance préalable de l'enquête par les locataires a également soulevé chez nous des questions de légitimité. A noter que cette dissociation parfois difficile entre les commanditaires et nous, les enquêteurs, représente un « biais » évident. En ce sens, lors des entretiens, menés aussi bien chez les locataires qu'avec les professionnels, les discours ont pu parfois nous apparaître orientés, voire auto - contrôlés.

De plus, les questionnements persistants autour de l'application des dispositifs et les flous concernant les objectifs de l'enquête dans les usages qui en seront faits ont également ressurgi dans le travail de terrain. Nous avons parfois eu des difficultés à répondre aux demandes des locataires quant à l'accessibilité et les transmissions des résultats de l'enquête, renforçant alors une forme de fragilité de notre posture.

PARTIE ANALYTIQUE



Tables rondes du 27 mars 2016



I. Les dispositifs en tant que nouveaux supports à l'accès au logement

L'arrivée de ce type de dispositifs dans le champ du logement social illustre une volonté des professionnels de réformer un « univers » confronté à de nombreux enjeux. Ces dispositifs ont été conçus et réfléchis par les professionnels pour encourager l'autonomie des demandeurs de logement social dans leurs démarches. Ils ont également été imaginés en tenant compte des « pratiques des professionnels » du logement social avec l'objectif que les professionnels s'approprient ces dispositifs pour proposer un service de qualité envers leurs usagers. Cependant, il faut rappeler qu'ils ne sont pas destinés à remplacer le processus d'attribution « classique », mais bien à proposer une solution supplémentaire dans un marché du logement social pouvant être tendu. Ils se placent donc bien dans une situation de coexistence avec le système classique.

Nous aborderons dans un premier temps les limites tant au niveau logistique que technique que peuvent présenter les dispositifs, puis dans un second temps, les questions de l'accessibilité et de l'appropriation de ces outils.

A. Les limites de l'outil informatique

a. L'ergonomie du site dans le dispositif de bourse d'échange

Plusieurs personnes évoquent leur difficulté pour utiliser la plateforme :

- Mise en ligne de photos compliquée, voire impossible
- Problèmes d'identifiants et de mots de passe
- Temps de chargement des pages (point qui dépend également du débit de la connexion)
- Impossibilité de supprimer ou de modifier certaines informations
- Invalidité des annonces (parfois encore disponibles alors que les personnes ont déjà réalisé l'échange)
- Suppressions sans raison apparente des comptes

Enquêté : « *Je voulais me connecter, à chaque fois que j'utilise mon mot de passe, mon compte d'accès me demande toujours de réinitialiser mon mot de passe.* »

Demandeur, Haute-Savoie

Enquêté : « *Des fois j'en voyais (des annonces) sur internet, j'appelais et on me disait « ben non c'est déjà pris » ; là j'y croyais pas trop mais bon.* »

Demandeur, Haute-Savoie

Enquêtée : « *Je ne sais pas pourquoi, il (le site) voulait pas mes photos. [...] Je suis venue chez eux (bailleur), ils ont essayé eux aussi de m'aider mais ils ont pas pu, ils ont mis du coup une image de l'organisme.* »

Demandeuse, Haute-Savoie

Préconisations :

- Effectuer les réajustements techniques (et éventuellement une maintenance régulière) nécessaires à l'amélioration des fonctionnalités et de « l'expérience utilisateur » des locataires.
- Intégrer les attentes et/ou remarques des usagers dans l'amélioration des fonctionnalités du site.

b. Des formats d'annonces hétérogènes et parfois obsolètes

Les annonces diffèrent parfois beaucoup en terme de contenu précisé, au regard de différents aspects : le loyer, les charges, la surface, l'adresse ou zone géographique du logement, les photos (netteté, nombre, correspondance avec la réalité...), le numéro de téléphone pour la prise de contact (une fois l'anonymat levé), la date de l'annonce, les détails de l'immeuble (ascenseur, etc.), les rénovations éventuelles ou encore le type de chauffage.

Toutes ces informations, inégalement renseignées dans les annonces, peuvent ainsi freiner voire empêcher des prises de contact, qu'il s'agisse de la bourse d'échange ou de la location active.

Enquêté : « *Mettre les loyers c'est bien mais de mettre les charges (estimation élec/GDF) ça peut être bien aussi, les impôts locaux pareil parce que même si c'est impacté par rapport aux revenus c'est compliqué à anticiper.* »

Demandeur, Haute-Savoie

Enquêté : « *La semaine dernière j'ai donné une annonce à un monsieur qui a téléphoné et on lui a dit « non là il est déjà pourvu ce logement » donc euh... je ne sais pas.* »

Professionnel, Pays Voironnais

Enquêtée : « *Parce que je voulais bien exposer, bien montrer l'appartement, vu qu'il est grand. Les gens quand même ils aiment, moi même quand je vois pas d'image j'arrive pas à imaginer, donc je sais qu'il faut mettre des photos.* »

Demandeuse, Haute-Savoie

Préconisations :

- Harmoniser les informations renseignées (et homogénéiser le nombre de photos) dans les annonces.
 - Ex : en mettant en place des rubriques « obligatoires » lors de l'inscription / la publication d'une annonce (ou via un « format type »).

- Actualiser régulièrement les logements disponibles
 - Ex : via une désactivation automatique des annonces, après un délai défini sans activité du locataire sur le site.
- Aménager du temps pour aider les personnes à publier des annonces complètes ou/et valider l'édition si cela est nécessaire (et/ou leur fournir les informations manquantes).

B. Accessibilité et appropriation du dispositif

a. Une accessibilité souhaitée mais limitée

Se pose la question de l'égalité d'accès à ce type d'opportunités, d'autant plus dans les contextes où la demande est déjà saturée par rapport aux offres d'appartements disponibles. Cette partie concerne ainsi un point essentiel : l'accessibilité du (des) site(s), et donc du dispositif.

Les usagers ont de manière générale une appréciation positive de ces dispositifs, notamment dans la possibilité qui leur est donnée de voir des annonces de logement et de pouvoir en choisir.

Enquêtée : « Sur le site c'est allé vite, j'ai pu trouver quelques appartements et puis j'en ai trouvé un, finalement c'est allé vite, j'étais très contente. »

Demandeuse Haute-Savoie

Enquêtée : « On est très content c'est super, mais comme je suis enceinte, on s'est réinscrit pour recharger ! ».

Demandeuse, Haute-Savoie

Une majorité est en effet satisfaite d'avoir la possibilité de choisir entre plusieurs appartements, comme pourrait le proposer « un catalogue », ainsi que la liberté de pouvoir s'occuper de cette démarche au moment où ils le souhaitent.



Enquêté : « C'est beaucoup plus pratique de faire ça à deux heures du matin tranquille sur mon PC que d'être obligé de dire je pars qu'à 10h ce matin puisque je dois passer aux bureaux du logeur. »

Demandeur Haute-Savoie

11

¹¹ USH 74, 2015 , « Une bourse d'échange de logements dédiée aux locataires du parc social en Haute Savoie »

Ils se confrontent néanmoins à un certain nombre de difficultés les empêchant d'établir leur choix selon les principes avancés par la location active. Tout d'abord, il paraît indispensable de posséder un ordinateur personnel, de connaître quelqu'un qui en a un, ou d'avoir accès à un espace qui met cet outil à disposition. De plus, la procédure est plus complexe via un Smartphone, les sites n'étant pas toujours optimisés pour les mobiles. Or, dans un contexte où le numérique est fortement développé et où les ménages sont nombreux à être équipés, pour certains, leur téléphone constitue l'unique accès à internet.

Enquêté : « *Ben internet, moi j'ai que mon téléphone quoi.* »

Demandeur Pays Voironnais

Au-delà de l'outil en lui-même, l'âge ou le statut des personnes apparaissent également comme déterminants dans l'accès aux dispositifs.

Enquêté : « *Bah bien sûr. C'est un frein ça. Si quelqu'un, bon en gros le public jeune y'a pas de problème hein. Après pour les plus âgés on ne sait pas soit si on sait on ne s'en saisit pas. Ou alors on se ressaisit en lien avec nous mais quand on peut, car on peut pas tous les jours voir les annonces.* »

Professionnel Pays Voironnais

En effet, les personnes sans emploi et les personnes âgées se retrouvent souvent démunies ou fragilisées pour accéder aux dispositifs car elles sont moins familiarisées avec l'outil internet et n'en font pas forcément usage dans leur vie quotidienne.

Enquêté : « *Je pense à mon papa qui veut déménager, son appartement est trop grand. Mais il a pas accès à internet.* »

Demandeur Pays Voironnais

Pour de nombreux professionnels cette « fracture numérique » ne peut pas être niée :

Enquêté : « *C'est-à-dire que très souvent ils n'ont pas internet, ils n'ont pas de Smartphone non plus.... Voilà. Moi j'ai des partenaires, notamment dans le Pays Voironnais qui ont parfois du mal à comprendre ça.* »

Professionnel Pays Voironnais

Des enquêtés font part, au cours des entretiens réalisés, de difficultés de communication et d'un manque d'accompagnement freinant ainsi leur accès à un nouveau logement.

Préconisations :

- Faire régulièrement des campagnes de communication
 - Ex : Brochure de présentation de la démarche par étapes, avec illustrations, expliquant les possibilités des dispositifs (donc avertir qu'ils ne trouveront pas forcément leur bonheur)

- Ex : Proposer un lien vers une vidéo tutoriel pour expliquer la démarche.
- Mettre en place des accompagnements spécifiques et individualisés
 - Ex : Une personne chargée des dispositifs par département
 - Ex : Garder des créneaux horaires dans la semaine pour aider des familles en difficulté en les aidant avec un ordinateur, à créer et gérer leur inscription pour la bourse d'échange, ou à rechercher un appartement pour la location active
- Optimiser les sites dédiés pour les mobiles (et/ou développer une application)

b. Une difficile appropriation du dispositif de bourse d'échange

Une fois l'étape de l'accès au site passée, vient l'étape de l'appropriation du mode de fonctionnement de la plate-forme. Les professionnels sont eux aussi conscients (pour plus de la moitié des professionnels interrogés) que les populations en situation d'exclusion ne sont souvent pas en mesure d'utiliser ce type d'outil, et encore moins de se l'approprier.

Dans le cadre de la bourse d'échange, ceux qui parviennent à accéder au site, puis à s'en approprier le fonctionnement, se retrouvent ensuite confrontés à des problématiques « nouvelles » et parfois délicates à gérer :

- **Les visites** : Les personnes doivent trouver un arrangement pour faire visiter leur appartement, mais pour certains « le terrain d'entente » est difficile à trouver. Des utilisateurs évoquent en effet comme compliqué et/ou problématique le fait de recevoir de nombreux coups de téléphone de personnes insistantes pour avoir des informations, ou encore le fait de recevoir des « quasi inconnus » (l'identité des personnes en ligne n'étant pas toujours très transparente) chez soi pour des visites.
- **Les déménagements** : Après un accord, les parties concernées doivent s'arranger pour trouver une date de déménagement commune. C'est donc d'abord une difficulté logistique qui se pose, avec la gestion compliquée d'un emménagement et d'un déménagement dans le même temps. Ensuite, il s'agit d'un moment difficile pour faire des compromis. Notamment lorsque les locataires découvrent le jour même des problèmes (mauvais état, travaux à faire...) qu'ils n'avaient pas repérés lors des visites « meublées ».

Enquête : « *Le seul vrai problème c'est pour le déménagement on doit rendre les appartements au même moment.* »

Demandeur, Haute-Savoie

Ces difficultés soulèvent là encore la question de l'accompagnement : il y a une réelle attente pour plus d'aide et de transparence dans cette étape du dispositif. D'autre part, les rénovations de logement sont également souvent évoquées comme motivant leur envie d'en changer. Et ce sont ces mêmes rénovations demandées qui créent parfois les « mauvaises surprises » le jour de l'emménagement. De plus, le fait d'attendre le départ du locataire pour effectuer les travaux (comme c'est le cas pour certains organismes bailleurs) est parfois mal

vécu par les locataires, qui par ailleurs n'auraient peut-être pas souhaité déménager si les rénovations avaient été effectuées pendant leur occupation du logement. Un chantier, même lourd, étant une façon pour le locataire de s'approprier son logement.

Préconisations :

- Inscrire l'accompagnement concret des personnes, sur les dispositifs, dans les objectifs de travail et/ou les fiches de poste de professionnels dédiés.
- Proposer des conseils de type « guide de bonnes pratiques »
 - Ex : Un prospectus « bien réussir sa visite d'appartement » (avec les questions à ne pas oublier, etc...)
- Organiser le passage d'un professionnel lors de la journée de déménagement/emménagement (gestion d'éventuels litiges) et éventuellement lors des visites d'appartements si demandé.
- Clarifier la possibilité et la temporalité exacte des travaux dans le logement.
 - Ex : Un recensement des requêtes dans un fichier commun permettrait d'avoir un suivi avec les agents de terrain
- Dans la mesure du possible, ne pas attendre un ré-emménagement pour effectuer des rénovations (justifiées) demandées par les locataires.

Notre analyse nous permet de relever ces deux points centraux comme étant des freins à l'échange de logements. A cela, nous pouvons ajouter une autre difficulté : une personne peut voir son échange de logement annulé jusqu'au dernier moment, c'est-à-dire lors du passage en commission. Même s'il apparaît comme normal de permettre la rétractation, cela peut avoir des conséquences considérables sur le projet résidentiel de l'autre échangeur. En effet, une telle situation pourra générer des frustrations qui ne sont pas les mêmes que lors d'un refus de mutation par une procédure classique.

La location active dans le Pays Voironnais ne fait pas face au même problème d'appropriation du dispositif dans la mesure où il est plus difficilement identifié par les locataires comme un dispositif. En effet, ne disposant pas de plateforme unique, la location active est surtout identifiée par les professionnels tandis que les demandeurs n'identifient quasiment jamais le dispositif. Ainsi la location active a une très faible visibilité au-delà du cercle professionnel sur le territoire.

Enfin, comme c'est le cas pour le parcours classique d'attribution, les difficultés d'appropriation des dispositifs sont aussi dues à un manque de transparence. En effet, les dispositifs ouvrent sur une démarche plus transparente mais la décision finale en commission d'attribution reste floue pour les demandeurs ayant vécu un refus. Sans explication, un refus entraînera une incompréhension du demandeur, équivalente à ce qui aurait pu advenir lors d'une démarche classique. Ainsi, on peut dire que seule une démarche réussie dans l'utilisation d'un dispositif (c'est-à-dire débouchant sur un emménagement) pourra avoir des

effets plus positifs en termes d'appropriation de la démarche et de rapport à l'habiter qu'une démarche classique.

Ces « problèmes » relevés par l'enquête illustrent les limites et les rouages de ce type de dispositifs dans un contexte où les parcs locatifs peuvent être saturés et où les réformes législatives exigent des objectifs changeants pour les professionnels. En dehors des problèmes purement liés à l'utilisation et l'accès des différents outils informatiques, il nous semblait important de souligner dans un dernier acte que l'utilisation des dispositifs peut aussi représenter un frein pour les professionnels dont les fonctions sont plus ou moins liées à l'accompagnement et à la transmission d'informations. L'interrogation centrale dans cette deuxième partie est donc la suivante : dans quelle mesure est-il nécessaire d'impliquer ou d'accompagner (encore) les différents professionnels dans la connaissance et l'utilisation de ces dispositifs ?¹²

¹² Voir également la partie « Les professionnels à l'épreuve du changement »

C. Des dispositifs multi-acteurs

Certains organismes, concernant la bourse d'échange, ont fait le choix d'avoir un employé référent du dispositif, que ce soit à temps plein ou partiel suivant l'importance de la structure. Il s'agit d'un des points de différence avec les autres bailleurs mais lors de la signature de la charte de participation à l'expérimentation, il a été admis que la gestion quotidienne du site et des demandes relevait de la gestion



CCAS - Pays Voironnais – Novembre 2015

interne de chacun. De ce fait, des distinctions de fonctionnement sont

apparues et génèrent des incompréhensions de la part des locataires qui ne comprennent pas comment les services peuvent être différents (temps d'attente, responsable attribué, importance de la CAL) pour un dispositif commun.

Enquêté : « Alors nous c'est une personne ici au siège qui centralise. D'autres bailleurs ont fait un autre choix. Je sais qu'il y en a qui l'ont diffusé au sein de leur différentes agences, mais nous volontairement on a centralisé pour nous assurer justement que le volume faisait que c'était vraiment l'une des tâches préoccupantes d'une personne et non pas de temps en temps quelqu'un comme ça de manière isolée. »

Professionnel, Haute-Savoie

Ce point permet de pointer également la différence de formation des personnels suivant les organismes sur les dispositifs. Que ce soit dû au changement de personnel, à des formations anciennes et peut-être oubliées ou à un manque de formation, cela crée des variations dans la qualité de traitement. Nous avons eu l'exemple lors d'un micro-entretien d'un demandeur d'un autre bailleur qui venait se renseigner sur la démarche car il n'arrivait pas à obtenir les informations chez le premier bailleur.

Les organismes qui gravitent autour du logement social, comme les réservataires, les CCAS et divers équipements de la ville ont aujourd'hui un rôle d'accompagnement des demandeurs qui cherchent parfois un soutien technique ou moral dans leur démarche mais parfois aussi un moyen d'accélérer leur demande. Les expérimentations donnent aujourd'hui plus d'ampleur à ces organismes car ils minimisent la place du bailleur lors du processus d'attribution. Ces organismes environnants sont donc aujourd'hui plus que des relais, ils peuvent influencer des décisions ou débloquer des dossiers par leurs réseaux et leurs expériences.

Enquêté : « Moi sur la location active je dis qu'effectivement c'est un plus pour nous CCAS pour dire aux personnes qui viennent déposer un dossier : « ben vous avez aussi ce biais

là pour, par vous-même, trouver un logement, parce qu'il va falloir attendre que de l'autre côté on vous fasse une proposition... et parce qu'aujourd'hui vous déposez votre dossier mais je suis dans l'incapacité de vous dire dans combien de temps je vais vous faire une proposition de logement... « donc c'est pas mal pour ça... Et puis y'a le côté un peu autonome, c'est-à-dire vous attendez pas tout de nous... »

Professionnel, Pays Voironnais

D. Synthèse

Notre enquête par entretiens nous a permis de tirer des enseignements sur les leviers et les freins liés aux dispositifs. L'un des questionnements initiaux des commanditaires de l'enquête concernait la fracture numérique et la mise à l'écart, dans le cadre des dispositifs, d'un certain nombre de personnes n'ayant pas accès à internet ou à un ordinateur et peu à l'aise avec les outils informatiques. Analyser cette fracture numérique implique une certaine déconstruction de la question. Les entretiens ont ici pointé deux aspects : des freins liés à l'utilisation des sites et des difficultés quant à l'accès et à l'intégration de leur mode de fonctionnement.

Dans le premier cas, ce seront des inadéquations en termes d'ergonomie ou techniques du site (problèmes de chargement des photos, d'identifiants et de mots de passe...) mais aussi des annonces trop hétérogènes dont les informations sont inégales et dans certains cas incomplètes.

Dans le deuxième cas, ce sont directement les accès et la compréhension du fonctionnement des sites qui sont interrogés. En effet, à l'heure où le numérique est fortement présent au quotidien et où les ménages sont souvent équipés, nous avons été amenés à échanger avec des publics rencontrant des difficultés pour accéder à un ordinateur régulièrement mais aussi pour utiliser les outils informatiques de façon aisée. Ce sont souvent les personnes isolées, les plus âgées et celles qui proviennent de milieux défavorisés. Rappelons, par ailleurs, que les dispositifs coexistent avec le système d'attribution de logement social classique. Ils peuvent permettre d'accéder plus rapidement à un logement que ne le permet la voie classique d'attribution. Si les publics les plus éloignés des dispositifs de location choisie voient leur chance d'obtenir un logement par cette voie diminuer, le système d'attribution classique leur permet tout de même d'accéder à un logement selon les conditions, les contextes de chaque territoire et l'état de la demande.

Les dispositifs de location choisie présentent un certain nombre d'avantages que nous avons pu relever de nos entretiens (mobilités des ménages, objectivation de l'offre existante, peu de concurrence...) mais aussi des freins (visites dans le cadre de la bourse d'échange, méconnaissance des cadres légaux d'accès et de prise en charge de travaux...). C'est pourquoi il nous semble important que ces dispositifs restent à la marge de la démarche classique, en tous cas sous leur forme actuelle.

II. Les professionnels à l'épreuve du changement

L'ampleur des changements liés aux dispositifs redessine les métiers du logement social, modifie les pratiques et le mode de construction des identités professionnelles. Nous avons cherché à comprendre la manière dont les professionnels perçoivent, jugent et interprètent les évolutions en cours, en l'occurrence les évolutions liées aux dispositifs de location active et de bourse d'échange mais aussi d'une manière plus générale les changements professionnels que peut entraîner la loi ALUR. Les arrangements à négocier avec ces nouveaux dispositifs amènent les professionnels interrogés à l'appropriation critique, mais aussi à l'évolution d'une posture professionnelle. Plus les individus sont soumis à l'épreuve des changements, plus les inquiétudes des professionnels augmentent. L'enquête auprès des professionnels vise non seulement à mieux comprendre l'intérêt et le système des nouveaux dispositifs de la location active et de la bourse d'échange, mais aussi à caractériser et à comprendre le sentiment d'épreuve du changement chez ces chargés d'attribution du logement social.

Nous nous interrogerons tout d'abord sur les nouveaux modes de gouvernance en nous arrêtant sur le partenariat, puis nous détaillerons l'épreuve que constitue les changements amenés par la loi ALUR et les dispositifs de location choisie pour les professionnels en relation avec le public. Enfin, nous nous interrogerons sur la question paradoxale de l'accompagnement nécessaire et de l'autonomie recherchée par les dispositifs.

A. Le « partenariat », nouveau mode de gouvernance ?

Les nouveaux dispositifs, qu'ils se nomment location active, bourse d'échange ou cotation, valorisent de nouveaux modes de gouvernance encouragés aujourd'hui non seulement dans le domaine du logement social par la loi ALUR mais dans une très large part des institutions publiques en général. Ces principes, appelés « partenariat », « consultation » ou « concertation », sont mis en œuvre dans l'élaboration des dispositifs, leur amélioration, leur validation et parfois poursuivis une fois les dispositifs adoptés.

Dans le cadre de ce travail, nous nous pencherons uniquement sur la notion de « partenariat » car évoquée à de nombreuses reprises par les professionnels sur les trois territoires enquêtés. Le partenariat peut être entendu « *comme la mutualisation de moyens et de compétences afin de réaliser une œuvre commune grâce à un partage des ressources, des risques et des bénéfices. Le partenariat prend la forme d'une coopération institutionnelle ou contractuelle réunissant les opérateurs publics (organismes d'HLM, collectivités territoriales, établissement public, etc.) et les opérateurs privés (architectes, artisans, promoteurs immobiliers, banques, etc.)*¹³ ». Qu'il soit plus ou moins souhaité, plus ou moins abouti, ce nouveau mode de

¹³ Caroline Bugnon, Loi ALUR : Quelles interférences sur le logement social et le DALO ?, La semaine juridique administrations et collectivités territoriales, 15 septembre 2014

gouvernance entraîne sur les trois territoires étudiés une nécessaire adaptation des pratiques professionnelles. Le premier changement professionnel qui s'impose est l'enjeu de la communication. Nous avons en effet constaté lors de nos rencontres que tous les professionnels du logement social n'avaient pas le même accès à l'information. Certains apprenaient même une partie du fonctionnement du dispositif dans le cadre de nos échanges. L'information semble ainsi avoir certains défauts de circulation entre acteurs, en particulier lorsque l'on sort du domaine d'action du bailleur.

Enquêtée : « *En fait y'a une espèce de transparence sur l'offre, mais pas de transparence sur l'attribution. Donc c'est un peu la limite du dispositif. C'est à dire on ne sait pas quels sont les candidats retenus, pourquoi ceux-là ont été retenus. Alors normalement c'est les sept premiers candidats, ou alors c'est les dix ? ... je ne sais pas.* »

Professionnelle, Pays Voironnais

Lorsque le partenariat est bien effectif, cela peut être alors l'accompagnement des professionnels partenaires dans leur appropriation de l'outil qui fait défaut :

Enquêtée : « *Ben on nous laisse libre de... de faire ou de pas faire... et puis on n'a pas été re-sollicités depuis par d'autres documents nous disant « ben tiens on vous remet à dispo de la doc... » ou on nous sollicite même pas pour savoir comment on fait passer l'info quoi... On nous fait confiance... donc nous c'est oral l'info.* »

Professionnelle, Pays Voironnais

Si nous nous arrêtons ainsi sur les « failles » de la communication inter-acteurs, ce n'est pas pour simplement exposer un défaut de procédure mais bien parce que ce *flo* est porteur de conséquences. Il est apparu clair, sur les trois territoires étudiés, que le métier de bailleur se transforme et tend à se rapprocher du modèle privé : petites annonces, photographies standardisées du logement, exposition du “marché”, rapidité de positionnement du demandeur requise, etc.... Plusieurs entretiens réalisés auprès de professionnels et de locataires des trois terrains font ressortir une tendance au transfert de la dimension sociale du travail des bailleurs sur les associations et les mairies. Il s'agira d'être attentif à ce que le développement des dispositifs n'accentue pas cette tendance.

Préconisations:

- Créer des espaces d'échange entre les professionnels partenaires du logement social (évaluation et évolution des dispositifs à partir de l'expérience de terrain)
- Utiliser une base de donnée commune entre l'ensemble des partenaires (bailleurs, CCAS, centres d'hébergement, mairies...)
- Organiser des formations entre les professionnels partenaires du logement social

- Organiser régulièrement des temps d'échanges entre partenaires afin d'évaluer et faire évoluer les dispositifs grâce aux expériences de terrain

Une fois ce contexte inter-acteurs de changement de pratiques « défriché », nous pouvons nous pencher sur les pratiques elles-mêmes et sur ce qu'elles entraînent chez les professionnels.

B. Le changement comme épreuve

Si nous parlons « d'épreuve » du changement, il semble qu'il faille prendre en considération non seulement les dispositifs en eux-mêmes, mais aussi l'évolution plus globale des pratiques d'attribution des bailleurs sociaux et autres travailleurs sociaux. A l'idée d'une « épreuve » du changement pour les professionnels, pourrait nous être rétorqué que les inquiétudes liées à cette épreuve sont normales et que chaque grand changement de pratiques comporte des résistances de la part des professionnels, résistances qui passeront alors au fil du temps, comme par « habitude ». Néanmoins, rester figé dans cette conception de la personne face au changement conduit peut-être à ignorer l'expertise des professionnels de terrain et donc à éluder pour une part des éléments explicatifs importants dans l'évaluation des dispositifs eux-mêmes.

a. Une crainte face au système de cotation

Nos rencontres avec les professionnels de terrain ont mis en avant une vraie préoccupation face au système de cotation qui se développe dans le logement social. Le thème revenant à de nombreuses reprises, nous avons voulu le faire ressortir dans notre analyse bien qu'il ne soit pas présent dans la commande initiale. Certains professionnels ne disent pas explicitement leurs craintes de l'arrivée de la cotation mais une analyse approfondie de leurs paroles s'avère parfois révélatrice d'une certaine tension. C'est le cas de ce que nous confie cette chargée de clientèle quand nous lui demandons comment elle "positionne" les demandeurs :

Enquêteur : « *Donc c'est-à-dire que c'est vous qui déterminez... »*

Enquêtée : « *Oui mais... enfin... [elle hésite] Comme je dirais, pour ma part, que moi je suis dans le processus depuis longtemps et que le début de tout ça c'est la lutte contre les discriminations c'est vraiment... certains critères sont identiques mais on va... savoir que la personne y'en a une qui est hébergée aujourd'hui dans une grande maison et que l'autre est dans sa voiture... Ben là encore c'est du bon sens, y'a la priorisation sur la priorisation ! Tout simplement et ça c'est vraiment le travail qu'on fait en dentelle je*

dirais avec le candidat. Et puis on doit bien évidemment justifier toutes les pièces obligatoires qui sont très importantes... »

Professionnelle, Pays Voironnais

On peut considérer ici que cette professionnelle est dans un entre-deux et qu'il y a une certaine tension dans son discours sur sa manière de sélectionner les candidats. Il y a un aller-retour entre la défense de l'objectivité de la cotation dans laquelle elle croit et la défense de la subjectivité liée au « bon sens ». Cet aller-retour constant entre la nécessité d'être objectif grâce à des critères fixés et la subjectivité (qui est de l'ordre de la justesse/ du juste) du professionnel montre, à notre avis, un malaise ou tout du moins une incertitude dans la manière de négocier l'arrivée de la cotation dans les pratiques professionnelles.

D'autres analyses nous ont permis de nous questionner d'une manière générale sur certaines règles strictes que le professionnel devrait appliquer à la lettre, posant encore une fois un écart entre l'objectivité de ces règles et la subjectivité du professionnel. Quand nous demandons à cette chargée de clientèle ce qui pose problème aujourd'hui dans la constitution des dossiers, elle nous répond ceci :

Enquêtée : « ...c'est par exemple un couple se sépare donc du coup y'a une demande de logement, au moins de un, sauf que y'a des pièces (documents) obligatoires qui sont les revenus n-2. Et les revenus n-2 des deux personnes, en l'occurrence normalement ce qu'on doit fournir pour ne prendre les revenus que de la personne qui s'en va et qui du coup devient demandeur c'est l'ordonnance de non conciliation. Or une personne qui se sépare n'a pas d'ordonnance de non conciliation (...). Donc les critères se définissent vraiment d'une façon juridique et puis après je veux dire ça tombe sous le sens tout simplement... »

Professionnelle, Pays Voironnais

L'exemple que nous donne cette personne illustre les consignes intenable sur le terrain pour le professionnel qui fera alors appel à son « bon sens » et à sa subjectivité. Il ne s'agit pas pour nous de dire ici que les règles d'attribution et la cotation sont des systèmes qui ne fonctionnent ou ne fonctionneront pas, mais d'essayer de pointer certaines limites à une utilisation exclusive de ces systèmes dans l'attribution des logements sociaux. Au même titre qu'il serait néfaste dans l'attribution des logements que celle-ci ne soit pas encadrée par des réglementations, il nous semble qu'un traitement uniquement « automatisé » de la demande ne permettra pas de rendre la sélection plus égalitaire.

b. Une crainte sur la place accordée à l'accompagnement des personnes

Avec l'arrivée de la loi ALUR et le développement des outils numériques, les professionnels craignent également une perte du contact humain, un manque de temps pour l'accompagnement des demandeurs.

Enquêté : *« C'est fini le.... très peu de contact direct, hein. Le contact ce sera par téléphone. Les recevoir, on n'a pas le temps. Enfin, moi, je me vois mal recevoir tous les demandeurs. »*

Professionnel, Pays Voironnais

Pour ce professionnel il y aurait donc un changement général de la pratique dans le sens où il fait de plus en plus d'administratif et de moins en moins d'accueil.

Une professionnelle quant à elle s'inquiète de l'évolution des dispositifs et des changements apportés par la loi ALUR :

Enquêtée : *«le recul il est très récent, qu'est-ce que ça va donner dans les trois-quatre ans au niveau des gens, de leurs difficultés,... Parce que ça nous arrive quand même d'avoir des soucis d'endettement des choses comme ça... »*

Professionnelle, Pays Voironnais

Plusieurs témoignages mettent en évidence une sensation de perte de l'aspect social des métiers dans le sens où il y aurait un changement des pratiques vers plus d'administratif et plus d'automatisation de la sélection. Dans ce cadre, il semble que la compréhension précise des problématiques des individus et de leurs besoins en termes de logement, travail que seuls les professionnels au plus proche des individus peuvent faire, serait peut-être oublié. Pour beaucoup de professionnels, le « cœur du métier » se trouve dans un accompagnement « social » du demandeur et il est redouté que cet accompagnement soit relégué à une simple saisie informatique dans un futur proche.

Au même titre que les demandeurs seraient plus actifs dans leur recherche de logement quand on leur laisse le « choix » ou du moins une certaine autonomie, les professionnels seraient plus actifs dans la mise en avant du dispositif si une place leur était faite dans sa construction et dans son évaluation. Si les craintes des professionnels peuvent être perçues à première vue comme une réaction de défense quant aux changements de pratiques, il convient de s'interroger sur le bon accompagnement de ses équipes dans l'appropriation de nouveaux modes de travail. Les entretiens montrent en effet que de nombreux professionnels se sentent exclus de la construction des dispositifs bien qu'ils souhaiteraient cependant contribuer et pointer par leur expérience les limites autant que les points faibles.

Préconisations :

- Mettre en place des formations annuelles des professionnels aux dispositifs.
- Mettre en place un accompagnement/suivi de la bonne compréhension des outils.
- Organiser des comités de pilotage internes permettant de mettre en travail les observations de terrain de chacun.

C. La tension entre l'idéal d'autonomie et l'accompagnement nécessaire

Étymologiquement, la notion d'autonomie renvoie au fait de se donner à soi-même sa propre loi, ses propres règles. En sociologie, Luc Boltanski met l'accent sur la capacité d'agir, de penser, les compétences propres et la réflexivité des acteurs sociaux. Pourquoi rechercher l'autonomie du demandeur ? D'une part, parce que le demandeur reprend possession, en partie, de sa capacité à agir et devient acteur dans sa démarche - de recherche ou d'échange de logement - et ainsi ne se trouve plus dans une situation d'attente passive

Enquêté : « *Donc pour moi c'est une opportunité effectivement pour rendre acteur le demandeur. Enfin, moi j'ai déjà eu l'occasion d'attendre du logement social : effectivement on fait une demande et on attend que ça se passe.* »

Professionnel, Pays Voironnais

Il accède à un choix, toutefois relatif puisque la décision qui relève de la commission d'attribution ne lui appartient pas, in fine. D'autre part, les chargés de clientèle profitent également de cette "nouvelle autonomie". En effet, pour les bailleurs, rendre le demandeur acteur donnerait lieu à un transfert utile car tout en développant son autonomie, il permettrait également « *au professionnel de se dégager du temps* »¹⁴. Ici, l'autonomie doit être comprise comme condition de l'efficacité.

L'autonomie relative des demandeurs recherchée par les dispositifs contribue ainsi à permettre à ces derniers d'effectuer des choix, d'échapper -dans une certaine mesure - à une situation de dépendance vis-à-vis de l'institution du fait de leur participation active. Mais cette injonction à l'autonomie, perçue par certains enquêtés, peut-elle être suivie par tous ?

Enquêtée : « *Ce qui leur manque c'est les scanners, et en plus je trouve que c'est discriminant pour les personnes âgées. Tu connais pas l'informatique, t'as pas d'ordinateur à la maison ou les enfants sont loin et ils ne peuvent pas t'aider, tu n'as pas de Smartphone non plus, comment tu fais ?* »

Professionnelle, Pays Voironnais

Ce concept de l'autonomie nous amène à envisager la complexité de l'accompagnement et la distinction entre les notions d'assistantat, d'assistance et de « care » (de l'anglais *care*, ici « prendre soin »). Si la perspective du « care » se fonde sur la reconnaissance de la dépendance et de la vulnérabilité humaine, celle de l'assistantat, connotée négativement, renvoie à l'idée de plonger l'individu assisté dans une dépendance chronique sur laquelle il se reposerait. L'assistantat serait une assistance dévoyée, mais la forme même de l'assistance peut tendre à développer soit l'autonomie, soit l'assistantat. La volonté d'un véritable accès à l'autonomie en direction du demandeur, chère aux décideurs du logement social et de certains professionnels de terrain, ne semble pas pouvoir faire l'impasse de l'accompagnement qui demeure une pratique inhérente à l'accès au logement dans de

¹⁴ Extrait de la table ronde entre bailleurs et étudiants, Université Lyon 2

nombreux cas : les CCAS qui ont vocation à accueillir les publics en difficulté reçoivent en effet les personnes en recherche de logement.

Enquêté : « *Voilà il y a même certains partenaires, mais je pense qu'ils vous en parleront, comme certains CCAS qui ont fait des permanences, pour expliquer au public en fait ce que c'est, à quoi ça sert. »*

Professionnel, Pays Voironnais

Pour ces professionnels chargés d'accueil au service logement, la location active reste un outil parmi d'autres :

Enquêté : « *J'aime beaucoup mieux voir les gens, là on peut les orienter, c'est très important, vers les services sociaux. Faut donner plein d'infos, en fait, c'est pour ça que c'est important que les gens viennent me voir, directement. »*

Professionnel, Haute-Savoie

Pour d'autres, le travail social en amont de la demande est primordial car il s'agit souvent de reformuler cette demande.

Enquêté : « *Moi ça m'est arrivé de recevoir des jeunes, des personnes qui étaient vraiment très très en difficulté... et euh... le logement n'était pas la priorité parce que là on les mettait dans le logement deux mois après ils étaient vraiment... ils payaient pas et on allait rajouter des difficultés sur celles qui existaient déjà... donc... je pense que la location active elle ne doit pas non plus exclure le travail social qui peut être fait en amont parce que c'est vraiment dommage. »¹⁵*

Professionnel, Pays Voironnais

En amont du logement ou du relogement, il existe tout un travail de compréhension des possibles difficultés des demandeurs qui permettront de les orienter au mieux. En ce sens la location active, dans son application actuelle, encourage un retrait des professionnels et le demandeur peut rencontrer des difficultés dans la bonne formulation de sa demande.

Enquêté : « *Moi je m'adapte à la demande des gens pour pas rentrer dans une situation qui peut être bloquante, de manière à les laisser revenir et de dire ben voyez ça pose problème il faut élargir votre demande... donc il faut travailler un peu là-dessus, sur les représentations des gens sinon on est vite, on les bloque et voilà. [...] y'a de la cohérence à apporter... »*

Professionnel, Pays Voironnais

Dans cet extrait, la professionnelle dit s'adapter aux personnes pour pouvoir répondre à leur demande et pour qu'ils aient accès à un logement. Il s'agit de travailler avec les personnes sur ce qui est réalisable et accessible pour eux dans cette optique. Les termes « travailler sur les représentations » semblent particulièrement intéressants. Il arrive que ces représentations ne

¹⁵ Se référer à la partie « I. Les dispositifs en tant que nouveaux supports à l'accès au logement »

correspondent pas à des demandes réalisables et ainsi le choix du demandeur sera contraint par toute une série de critères – comme les moyens financiers par exemple - que le professionnel rappelle au demandeur. Cet extrait soulève aussi des questions à propos de l'autonomie des personnes, la tension entre l'autonomie et la dépendance vis-à-vis de l'accompagnement. D'un côté on pourrait penser que ce professionnel enlève une part de choix au demandeur mais de l'autre, le professionnel possède une réelle connaissance du parc locatif et de la configuration des logements : quelques-uns ne sont pas adaptés à certains publics – par exemple aux personnes en situation de handicap.

Pourtant, certains professionnels sont loin d'une posture surplombante vis-à-vis du demandeur :

Enquêté : « Mais par contre, le contact, tout ce qui est convaincre, aussi, le locataire. Parce qu'il y a des fois, il y a certains locataires qu'il faut convaincre de changer d'idée par rapport à des choix, des quartiers, des a priori. »

Professionnel, Pays Voironnais

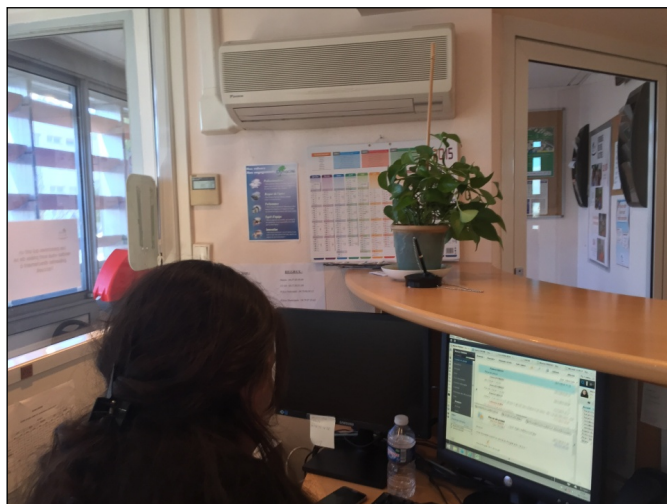
Comme cet extrait le montre, l'accompagnement s'inscrit la plupart du temps dans une négociation avec le demandeur où il ne s'agit pas d'imposer une idée mais de « convaincre » le demandeur que le choix qu'il est en train de faire n'est peut-être pas le plus approprié. Négocier c'est aussi reconnaître le demandeur comme sujet autonome. Nous sommes ici dans le *care* (prendre soin) et non dans l'assistanat. Cette forme d'accompagnement reconnaît une potentielle vulnérabilité mais laisse toute sa place au sujet.

Préconisations:

- Accompagner les personnes sur des postes informatiques dédiés.
- Valoriser l'action des agents de proximité.
- Former le personnel accueillant du public à la vulnérabilité des publics en termes de « souffrance sociale » et des prises en charges sociales pour éviter une saisie victimaire des situations.

Les récents changements amenés par les nouveaux dispositifs et plus généralement par la loi ALUR constituent, comme nous l'avons évoqué, une épreuve pour les professionnels qui perçoivent d'une manière générale une perte de l'aspect social des métiers et craignent une automatisation et une dépersonnalisation de plus en plus forte de la demande de logement social. D'une part, nous avons pu constater l'importance pour certaines personnes d'être suivies dans leurs démarches de demande de logement. Il ne s'agit pas ici d'assistanat ou de réduction de l'autonomie des individus. Il s'agit de prendre la mesure de la vulnérabilité de certaines personnes et de les accompagner dans leurs recherches de logement. D'autre part, nous avons vu que la cotation est un outil sur lequel les professionnels pourraient s'appuyer pour effectuer leur travail dans le sens où elle fixe des normes. Mais il nous semble important qu'elle ne soit pas complètement automatisée au risque d'éluder la singularité des besoins des individus que seuls les travailleurs sociaux et agents de terrain peuvent déceler.

III. Les relations entre bailleurs et demandeurs



Photographie prise dans une agence à Rilleux-la-Pape en Métropole lyonnaise
– novembre 2015

A. Les (re)définitions de la relation bailleur/demandeur

a. La transparence dans le processus d'attribution

Afin d'approfondir la question des relations entretenues entre bailleurs et demandeurs, il semble judicieux de la relier à une autre question qui apparaît de manière assez incontournable au cours du travail de terrain : celle de la transparence des dispositifs dans la mesure où elle induit un espace (voulu ou non) de rapprochement et de communication entre demandeurs et professionnels.

Tout d'abord, il importe de distinguer deux dimensions différentes de la transparence : d'une part, la connaissance des étapes de la démarche d'attribution (ce qui a trait à la forme du processus), d'autre part, l'explicitation des logiques et des critères guidant la sélection des locataires (ce qui a trait au contenu du processus).

Enquêteur : « *Vous avez eu peur de ne pas avoir l'appartement ?* »

Enquêté : « *Un petit peu, j'avoue parce que des fois que je vais pas leur plaire, je sais pas. Peut-être pas le profil qu'il faut, pas de chance.... et la mairie a déposé mon dossier parce que je suis de Charavines et je suis sans histoires donc y avait pas de soucis là-dessus.* »

Demandeur, Pays Voironnais

Enquêté : « *Ben maintenant ça fait deux ans que je suis en foyer quoi. Alors je cherche un appartement et le problème c'est que, comme je vous dis bon il y a des critères. Il y a*

moins de place. Parce que bon moi je veux un T2, T3 minimum parce que bon j'ai deux enfants... pour les accueillir chez moi. Mais comme je les ai pas en charge ils me refusent l'appartement... parce que j'ai pas les enfants à charge quoi. Donc les T3 ils vont avec les gens qui ont des enfants. »

Demandeur, Pays Voironnais

Avancer vers davantage de transparence vis-à-vis des demandeurs n'aura pas uniquement des effets en termes de déroulement sur le processus d'attribution. Cela impliquera aussi de remettre en question les bases de la relation bailleurs/demandeurs, à la fois en termes de distance mais aussi d'équilibre de leurs pouvoirs d'agir respectif. Par ailleurs, on ne saurait oublier que la relation demandeur/bailleur est déjà multiscalaire, puisqu'avec ou sans les dispositifs, plusieurs intermédiaires peuvent entrer en ligne de compte, agissant notamment comme une force supplémentaire pour le demandeur dans cet enjeu de perception des démarches. Dans les démarches du demandeur on constate également l'importance que peuvent avoir les « personnes-ressources » auxquelles des demandeurs s'adressent systématiquement. Il peut s'agir de proches ou de professionnels avec qui ils ont développé une relation plus approfondie. C'est le cas de cet enquêté vis-à-vis d'une personne désignée comme son interlocuteur principal à l'agence dont il dépend :

Enquêté : « Donc je l'ai appelé, je lui ai dit « Comment ça se fait, ça fait longtemps qu'on attend l'appartement j'ai jamais eu une proposition » J'ai expliqué mon cas, que je n'ai jamais été en retard de loyer, on est bien ici on ne fait pas de problèmes, ça serait bien de pousser mon dossier ». Il m'a dit « Pas de problème, je vais passer votre dossier à quelqu'un et peut être que ... » et effectivement après ils m'ont rappelé, ils m'ont dit que mon dossier était passé en commission, et depuis ils me proposent des trucs ... »

Demandeur, Métropole de Lyon

Dans le même temps et dans la continuité de ce phénomène, les demandeurs identifient l'éloignement du bailleur comme pouvant devenir l'un des principaux problèmes rencontrés lors du parcours de mobilité résidentielle. Cela n'est pas sans entraîner un rapport de tension, allant parfois jusqu'au conflit ouvert ou à une incompréhension clairement exprimée par certains demandeurs déçus du dispositif ou plus généralement insatisfaits des délais et propositions de relogement. Ici la question de la transparence des processus et des décisions prises par la commission d'attribution est au cœur du problème. Beaucoup de demandeurs développent des frustrations et des jugements négatifs à cause du manque de transparence. En tentant de comprendre sur quels autres éléments se fondent et se maintiennent ces crispations, il apparaît que demandeurs et bailleurs ne partagent pas le même corpus normatif concernant ce qu'est un « bon logement » ou encore une « situation d'urgence ». Cela est tangible d'un côté comme de l'autre.

Rappeler le fait que les malentendus peuvent être dus à des normes et des échelles de jugement très différentes renvoie immédiatement à la question de la transparence. Là aussi, les avis de professionnels ne sont généralement pas tranchés, entre l'idée que davantage de transparence contribuerait à apaiser des situations et celle que « trop » de communication

peut s'avérer contre-productive dans l'exercice du métier. Néanmoins il apparaît que la position des nouveaux dispositifs ne répond pas à cette demande de transparence : bien qu'ils permettent une certaine autonomie, le niveau d'information des demandeurs n'a pas évolué comparé à la démarche classique quand vient le positionnement sur un logement.

Pour aborder une autre dimension de la relation, il semble exister deux cas pour lesquels la proximité immédiate avec le bailleur n'est pas exigée ni même spécialement recherchée par le demandeur, ces deux cas étant en quelque sorte aux extrêmes l'un de l'autre. Premièrement, l'absence d'interaction n'est pas mal perçue des demandeurs pour qui l'utilisation de la plateforme internet fut un succès, ou pour ceux ayant très rapidement obtenu des propositions suite à l'envoi de formulaire. La position en retrait du bailleur apparaît justement comme un gage de réussite des dispositifs. Deuxièmement, la distance opérée par le numérique ou le formulaire constitue parfois un écran souhaité par le demandeur, lorsqu'il atténue un possible sentiment de domination.

Enquêtée : « *C'est mon fils qui remplit les papiers [...] je suis pas trop l'aise avec ces gens-là [avec les bailleurs], je sais pas quoi dire en fait.* »

Demandeuse, Métropole de Lyon

b. La perception du bailleur

Dans quelques cas, nous avons repéré des situations où des locataires se sentaient peu à l'aise vis-à-vis des bailleurs (peur de ne pas savoir quoi dire, de « ne pas plaire », impression de pas assez maîtriser la langue française et ne pas être compris par le bailleur etc...). On ne peut donc ignorer le fait que les variables du genre, de l'âge ou encore de l'origine nationale supposée ou réelle des individus comptent dans la manière dont le demandeur percevra le professionnel et vice versa. Ce biais était aussi valable dans les interactions que nous, étudiants en sociologie, avons eues avec les locataires au cours du travail de recherche. C'est par exemple le cas pour les quelques enquêtés se sentant peu à l'aise vis-à-vis des bailleurs, du fait que les professionnels puissent représenter une forme d'autorité légitime à laquelle on souhaite faire bonne impression¹⁶, d'autant plus face à un monde institutionnel dont on ne maîtrise pas les codes. Sans tomber dans un constat fataliste, il s'agit d'un enjeu important pour consolider la relation entre locataires et bailleurs et d'autres études pourraient être menées sur ce point. Ici il apparaît que les nouveaux dispositifs de location choisie ne changent pas la perception des bailleurs.

Comme pour une démarche classique c'est surtout le traitement et l'aboutissement de la demande qui va avoir une influence positive ou négative sur la perception du bailleur par le demandeur. Néanmoins, les problèmes techniques évoqués dans la partie liée aux dispositifs ainsi que le manque d'harmonisation des annonces sont des freins à l'appréciation des dispositifs à leur juste valeur. Des dispositifs simples, efficaces et harmonieux ne feront qu'encourager une meilleure appréciation des bailleurs et du logement social.

¹⁶ GILBERT Pierre, 2012, « L'effet de légitimité résidentielle : un obstacle à l'interprétation des formes de cohabitation dans les cités HLM », in *Sociologie* /1 (Vol. 3), p. 61-74

c. La perception du demandeur

La relation demandeur-bailleur ne répond évidemment pas à un mode d'emploi précis. Chaque situation de rencontre demandeur-bailleur présente des avantages et des difficultés spécifiques, précisément parce que le parcours de chaque demandeur est unique. C'est d'ailleurs un moteur de stimulation au travail pour certains professionnels, qui apprécient justement d'avoir à faire à des publics différents. Pour autant, les professionnels sont parfois confrontés à des situations qui dépassent leurs missions habituelles ou qui pourraient potentiellement fragiliser leurs pratiques professionnelles. Dans ce cas, le rapport de force qui s'établit dans la relation au locataire doit parfois faire l'objet d'un recadrage des normes auxquelles s'astreint le professionnel (il ne s'agit pas juste de les expliciter auprès des locataires mais de remettre en question ce qui peut ou ne peut pas être fait pour mieux consolider sa propre posture).

Enquêtée : « C'est ça que je trouve plaisant dans mon travail, c'est que j'ai pas l'impression de travailler uniquement avec des cas sociaux, je travaille avec des clients. Peu importe ce qu'ils sont, leurs moyens, je leur dois un service. Quand l'entreprise est claire sur ce qu'elle donne et ce qu'elle ne donne pas, on arrive à faire accepter le « non » au locataire. [...] Quand je dis « Monsieur votre attribution c'est minimum deux ans dans le logement », c'est clair net et précis, c'est une protection et pour moi et pour lui. »

Professionnelle, Métropole de Lyon.

Différentes typologies de représentations se dessinent pour définir le demandeur : tandis que l'extrait précédent associe la figure du locataire au client¹⁷ (Demoulin 2014), certains professionnels mettent l'accent sur l'individu précarisé et en difficulté, tandis que d'autres insistent davantage sur le demandeur comme acteur principal du processus. De même, les discours de demandeurs dénotent plusieurs manières d'appréhender le bailleur, de l'interlocuteur clef à la figure de l'absent (qui peut être positive ou négative), en passant par la matrice institutionnelle, ou par les professionnels en tant qu'individus dont les rôles sont peu identifiés. Ici il semble que les dispositifs encouragent à une mise à distance des publics les pratiquant. Le demandeur comme « client » est une idée qui rebute une grande partie des professionnels attachés à un accompagnement des demandeurs comme « usagers ». Les conséquences de cette mise à distance sont multiples :

- les professionnels peuvent avoir une mauvaise perception des dispositifs dans leur application théorique et donc en détourner le sens.
- la mise à distance des publics peut avoir pour conséquence un éloignement des personnes en situation d'exclusion.

Il est fortement probable que les dispositifs dans leur application encouragent une modification de la perception des demandeurs par les professionnels.

¹⁷ DEMOULIN Jeanne, « Du locataire au client, tournant néolibéral et participation dans la gestion des HLM. » in *Participations* 3/2014 (N° 10), p. 13-37

Un constat général peut donc ressortir des entretiens. Le fait que la proximité, lorsqu'elle est effective, répond généralement aux attentes des demandeurs et n'est pas perçue comme quelque chose devant obligatoirement être substitué au dispositif numérique. La distance ressentie vis-à-vis du bailleur représente un point de vue relativement partagé par une part significative de demandeurs, même si de nouveau, elle n'est pas toujours synonyme de mauvaises relations. Une complémentarité des dispositifs et de l'accompagnement interpersonnel n'est donc pas à négliger pour certains locataires qui en ressentent le besoin (cette remarque vise à renforcer la préconisation n°3 formulée dans la partie « épreuve du changement »).

Préconisations :

- Favoriser davantage la transparence des processus.
- Organiser les dispositifs pour permettre un accompagnement des personnes le nécessitant ;
- permettre une meilleure compréhension des critères de cotation et de la gradation des situations d'urgence.

B. Le numérique comme objet intermédiaire

Il semble pertinent de revenir sur un point particulier relatif à l'impact de l'outil numérique sur le rapport entre locataires et bailleurs. L'ajout ou la suppression d'un intermédiaire (qu'il s'agisse d'une personne ou d'un équipement) joue évidemment un rôle dans l'interaction, mais implique aussi de bousculer quelque peu le rôle « classiquement » attribué à chacun. Dans la mesure où l'idée de rendre le locataire « plus acteur » de sa demande était à l'origine fondamentale dans l'élaboration des dispositifs, l'usage d'internet, dans la recherche de logement, supposerait une forme de rééquilibrage des responsabilités et marges d'action de chacun, entre un locataire à l'initiative du positionnement sur tel ou tel logement et un bailleur, par conséquent, déchargé d'une étape du processus. Après analyse des entretiens, on constate que les demandeurs n'accordent pas du tout la même place à l'outil numérique dans le processus de relogement, et ce, indépendamment du fait de maîtriser techniquement ou non l'outil.

Enquêteur : « *Est-ce qu'il y a d'autres démarches que vous faites sur internet ?* »

Enquêtée : « *Oui, y'a beaucoup de choses. J'inscris mes enfants à la cantine sur internet... beaucoup beaucoup beaucoup de choses... [...] J'trouve que c'est bien de faire les démarches sur internet, ça va plus vite. Quand j'inscris mes enfants sur internet, c'est vite fait. C'est bien, y'a plein de choses. Ils viennent de mettre en place ce processus pour la cantine, pour les centres aérés et j'trouve que c'est bien, vous avez pas besoin de vous déplacer quoi.* »

Demandeuse, Métropole de Lyon

Enquêteur : « *Je voulais vous demander aussi par rapport à internet. Est-ce que vous utilisez internet pour vos démarches ?* »

Enquêté : « *Oui, oui.* »

Enquêteur : « *Pour les administrations du coup ?* »

Enquêté : « *Euh, pas trop les administrations. Moi, je suis plus l'ancienne génération. Moi, j'aime bien avoir une personne en face de moi. C'est mieux [...] La personne va vous dire oui ou non. On sera directement fixé, tandis que par internet c'est une machine qui vous parle, hein, c'est tout, c'est pas.... Il y a pas de convivialité, voyez.* »

Demandeur, Métropole de Lyon

L'idée d'être astreint au choix définitif du bailleur reste présent, mais l'usage d'internet permet aux locataires de se rendre davantage compte de la diversité des offres possibles. Selon les discours d'enquêtés, le fait de passer soit même par internet ne paraît pas avoir d'effet significatif sur le sentiment d'être plus « acteur » vis-à-vis du bailleur, du fait que la grande majorité des enquêtés affirment ne pas se sentir « passifs », qu'il s'agisse du processus d'attribution classique ou des dispositifs. La partie de cette recherche portant sur les stratégies permet d'ailleurs d'indiquer en quoi les demandeurs de logement vont pouvoir mobiliser des tactiques pour établir leurs choix résidentiels, accéder à un logement ou encore utiliser les dispositifs.

Enquêteur : « *Que pensez-vous du fait que tout passe par internet ?* »

Enquêté : « *C'est bien mais pour les personnes qui peuvent y accéder. Ça a un côté pratique, pour accéder et voir rapidement, pour voir les photos on arrive à imaginer ce que ça donne et comme ça on a déjà une idée. On peut dire quand on voit, que quand je vais aller le visiter ben je vais le prendre quoi.* »

Demandeur, Pays Voironnais

En revanche, l'outil numérique semble permettre à certains locataires de se sentir davantage pris en considération dans leur choix, lorsque la visibilité des offres permet de se positionner sur des possibilités autres que « par défaut ». Plusieurs entretiens sembleraient confirmer que la visibilité des offres et la possibilité de les consulter de chez soi réduit le sentiment d'une inadéquation entre les attentes du locataire et les propositions du bailleur. Ce sentiment d'un décalage entre locataire et bailleur est plusieurs fois apparu.

Du côté des professionnels, l'usage du dispositif réduit quantitativement le temps en principe consacré à la recherche de logement pour les demandeurs, mais le traitement des dossiers exige le même travail qualitatif et le même approfondissement des parcours de chaque demandeur.

Préconisations :

- Axer la communication davantage sur la transparence des offres que sur l'idée d'être « actif » ou sur le choix. Aux yeux de beaucoup d'enquêtés, la mise en œuvre de plateformes dédiées au choix du logement ne renforce pas le sentiment d'être moins passif ni d'être plus responsable de leur demande (nombre de demandeurs insistent sur le fait qu'ils se sentent déjà pleinement actifs), l'apport de ces plateformes étant plutôt d'obtenir une marge d'action plus large dans le processus de mobilité. C'est sur cet aspect que la communication des dispositifs auprès des publics pourrait être renforcée.

C. "Graduer l'urgence", entre temporalités des bailleurs et attente vécue des demandeurs

Une autre question non négligeable qui a émergé des entretiens et de leur traitement est celle du temps. Elle se pose ici en termes de perception dans une durée, satisfaisante ou pas, entre le demandeur de logement et les professionnels du logement social.

Objectivement, ils ont tous les deux une même notion de la valeur du temps quand ils font référence aux instruments conventionnels de mesure du temps. Mais, ce qui est singulier et donc subjectif, c'est la perception, le vécu, c'est-à-dire la représentation que chacun des deux en fait, dans un intérêt bien précis. Ainsi, le demandeur de logement qui a introduit une demande, vit le temps d'attente du résultat autrement que le professionnel qui est en charge de l'étude de son dossier. Les circonstances dans laquelle le demandeur recherche un logement vont être les facteurs déterminants de son appréciation du temps. On peut voir ces facteurs sous deux angles. Ceux qui sont inhérents, d'un côté, à l'environnement du demandeur lui-même et de l'autre, ceux qui sont en rapport avec l'employé et / ou l'institution HLM vers laquelle il se tourne.

Enquêté : « Ils sont méga longs quoi mais après moi j'attends toujours rapide... Voilà mais bon c'est quand même assez long parce que là en plus ils sont en train de construire donc il y en a qui seront libres au mois d'avril... Et voilà donc ça fait quand même assez long... Et les attentes sont longues. C'est ça que je reproche et que ce soit [nom de plusieurs organismes de logement social....] les délais d'attentes sont très, très longs. »

Demandeur, Pays Voironnais

Enquêtée : « Moi j'espère même plus, parce que quand on vous fait une proposition en deux ans et demi, et que quand vous écrivez, on vous répond pas....J'ai plus espoir après. Là, j'ai retrouvé un peu, grâce à la commission de la bourse au logement, là, là j'suis moins stressée parce que je sais qu'on va me proposer quelque chose. Quand j'ai appelé la mairie et qu'on a vu mon dossier, on m'a dit « c'est sûr qu'on va vous proposer quelque chose dans les six mois », mais j'suis quand même un peu stressée. »

Demandeuse, Métropole lyonnaise

Au regard des deux demandeurs ci-dessus cités, le premier vit la durée d'attente de cinq mois (Novembre 2015 – Avril 2016) trop longue pour se voir octroyer un logement. Quant au second, il a patienté pendant deux ans et demi sans avoir de réponse à sa demande ni même savoir s'il pourra être logé. Et s'il a finalement changé de dispositif ou de méthode, il lui faut attendre encore six mois, soit un mois de plus que le premier demandeur.

Une autre dimension de ce rapport du temps d'attente entre le professionnel du logement et le demandeur est la durée nécessaire pour l'étude des demandes. Les entretiens ont fait ressortir au niveau des locataires, une insatisfaction liée au manque ou à l'insuffisance d'information concernant l'avancement de leur dossier de demande de logement. A cela s'ajoute la méconnaissance des délais moyens de traitement des demandes à partir des dates de dépôt. Certains demandeurs se sentent parfois dans l'impasse lorsqu'ils n'ont pas de suite quand ils adressent un courrier aux professionnels pour s'informer de la suite de l'étude de leur dossier.

Enquêté : *« Hé c'est comme ça c'est pas génial, surtout de rien savoir en fait, c'est à croire qu'on va se souvenir de nous un de ces jours comme ça pfou ! (rires) »*

Demandeur, Métropole lyonnaise

Enquêté : *« J'ai pas pris de rendez-vous, j'y suis allée à l'improviste parce que par téléphone ils sont injoignables. Ils sont toujours occupés. »*

Demandeur, Métropole lyonnaise

Certains professionnels ont aussi évoqué ces pratiques de leur côté comme des insuffisances.

Enquêté : *« Je pense qu'il y a un vrai défaut, de notre part aussi de transparence et de communication, sur le possible et le pas possible. »*

Professionnel, Métropole lyonnaise

D. Synthèse

Il paraît clair que dans plusieurs cas, bailleurs et demandeurs possèdent des visions très différentes de ce qu'est une situation d'urgence ou un bon « logement ». Le dispositif s'avère être une ressource qui, lorsque l'objectif des demandeurs est atteint, permet d'acquérir une plus grande marge de manœuvre en termes de mobilité résidentielle. La plus-value pour les demandeurs reste un meilleur accès à l'ensemble des offres, donc l'idée d'une parole davantage prise en compte par les bailleurs concernant les préférences de logements. Même si le bailleur tient a priori un rôle plus effacé, le dispositif ne dispense pas d'exploiter le côté « humain » de la relation interpersonnelle : les « personnes-ressources » auxquelles s'adressent les locataires et la volonté de ne pas totalement remplacer l'homme par la machine restent importantes pour nombre d'enquêtés (demandeurs comme bailleurs).

IV. Choix et stratégies résidentielles

La location choisie, en permettant aux demandeurs et aux locataires de logements sociaux d'être plus actifs dans leurs démarches, a favorisé l'émergence de nouvelles pratiques. Ces services innovants ont ouvert le champ des possibles pour les professionnels qui se retrouvent aux prises avec de nouvelles pratiques issues d'externalités, c'est-à-dire d'éléments qui n'ont pas été anticipés lors de la conception du projet et de l'outil. Ces effets non désirés peuvent être pris en compte comme étant des éléments nuisibles aux objectifs initiaux des dispositifs ou encore donner à voir de nouvelles façons de choisir et d'accéder à un logement.

Ainsi, nous allons nous attacher ici à décrire les nouvelles pratiques liées aux choix résidentiels dans le cadre des dispositifs, et les stratégies qui en découlent. Ce que nous entendons par stratégie correspond à l'ensemble des décisions prises et des actions entreprises pour atteindre un but. De ce fait, l'inaction peut être considérée comme une stratégie.



Logements sociaux, Pays Voironnais



Logements sociaux, Pays Voironnais

A. Travailler ses choix résidentiels

Le logement social est caractérisé par l'intervention d'un tiers, le chargé d'attribution, au premier plan, dans la sélection d'un logement selon les critères définis par le ménage demandeur. Le ménage effectue, dans un deuxième temps, son choix. La forme de pouvoir que constitue le choix est alors indirecte car dépendante d'autrui. Avec ces expérimentations, c'est la volonté d'offrir du choix en premier plan qui est au centre des dispositifs. La location choisie amène des changements dans la représentation que se font les ménages des possibles et les conduisent à construire leur choix différemment. Les projets résidentiels constitués font référence à des « styles de vie » ou de formes de rapport à l'habiter.

A travers les entretiens réalisés, il nous a été possible de constater que ce qui motive les départs semble être une inadéquation du logement avec un mode d'habiter. Que ce soit le logement même, les événements biographiques ou familiaux, l'appartement ne correspond plus à une manière cohérente de percevoir ou d'habiter son logement.

Enquêtée : « Pour moi, c'est que je me suis fait avoir avec eux [l'entreprise de travaux]. J'ai donné mon argent et à la fin, je... y'a pas de finitions ! Voilà, là aussi, ils ont pas changé le sol. Regardez, ils ont pas changé le sol, ils ont laissé comme ça. Le couloir aussi, c'est moi et mon mari. [...]. Franchement, j'te jure, j'suis bouillonnée dedans, j'veux sortir vite, vite, vite. J'ai pas envie de rester longtemps ici parce que regarde. Ça c'est moi qui l'ait fait, moi et mon mari. J'fais c'que j'peux hein. J'ai donné de l'argent et à la fin tu te retrouves, toi-même tu es en train de le faire ? Voilà... »

Demandeuse, Métropole de Lyon

Cet exemple de situation est caractéristique d'une rupture dans le rapport à la manière d'habiter ce logement, ce qui pousse cette dame à demander une mutation dans le circuit classique. Dans ce cas de figure hors dispositif, on peut voir que la personne profite du choix qu'elle a de quitter ce logement qui ne lui convient plus. Si elle n'a pas encore changé, son état d'esprit traduit une rupture entre son logement actuel dont elle veut « sortir vite, vite, vite » et une future location qui permettrait de repartir de zéro. Néanmoins l'attente passive de la mutation peut se vivre comme une violence quotidienne puisque la personne a intégré la possibilité d'un déménagement via la demande de mutation. Une envie a été créée et elle génère de la frustration tant qu'elle ne sera pas assouvie.

Yves Grafmeyer expose dans le livre *Elire domicile*, dirigé par Jean-Yves Authier, le fait suivant : "*La notion du choix résidentiel (qui comporte elle-même plusieurs dimensions) ne peut être envisagée séparément de ce qui se joue dans d'autres sphères de la vie sociale en particulier celles du travail et des liens familiaux*".

Enquêtée : « Vous savez j'étais malade, je pouvais pas rester dans cette appart, il y avait pas d'ascenseur c'était très problématique [...] sur le site c'est allé vite j'ai pu trouver quelques appartements et puis j'ai trouvé un, finalement c'est allé vite, j'étais très contente. »

Demandeuse, Haute-Savoie

Si l'échange de logement pour cette dame est un choix qui apparaît logiquement bénéfique, il l'est d'autant plus dans le contexte de bourse d'échange qui permet aux individus de s'engager dans un échange sans pour autant avoir à se justifier sur les motivations qui les poussent à vouloir déménager. Il n'y a pas de critères de priorisation dans la bourse d'échange puisque l'objet n'est pas le pourquoi de l'échange mais l'échange en lui-même. Quelles que soient les motifs de départ des ménages, dans les choix résidentiels, de multiples paramètres entrent en jeu : des effets de contraintes (financiers, territoriaux,), les « goûts » des ménages issus de leur socialisation (Berger et Luckmann, 1966), mais aussi des marges de manœuvre (Bonnaval, 2014). Ces paramètres viennent caractériser et personnaliser les choix des demandeurs qui ajustent leurs attentes à ces contraintes. La bourse d'échange permet donc de retravailler à la fois les marges de manœuvre et les attentes des demandeurs. En cherchant par eux-mêmes le foncier disponible, ils travaillent leur rapport à l'habiter par comparaison de l'offre à leurs demandes. Un des éléments centraux ressortant des entretiens réalisés (tous

territoires confondus) est l'importance de mettre à disposition un certain nombre d'informations concernant le logement même. C'est, en effet, à travers ces multiples informations que le choix semble pouvoir se constituer.

Enquêté : « Nous on a voulu d'abord échanger avec le site mais quand on s'est inscrit, on a vu que c'était super dur en fait d'avoir des détails sur les annonces, donc bon on a pas cherché longtemps et pis c'est en fait, c'est en discutant avec la voisine qui voulait échanger qu'on a utilisé le site. »

Demandeur, Haute-Savoie

La difficulté à récolter les informations que l'on juge nécessaires est un frein au choix car on peut perdre la capacité de se projeter voire perdre la volonté de déménager avec les nouveaux dispositifs, d'où l'importance toute particulière de la transparence et de l'accessibilité à l'information. Concernant les critères de choix du logement, pour certains, le quartier va être le critère fondamental par rapport au lieu de travail, ou encore aux expériences passées. Pour d'autres, ce sera le type de logement, la présence d'un ascenseur ou encore l'état du logement.

Préconisations :

- Permettre aux locataires un suivi détaillé des avancements de leurs demandes afin de limiter leur frustration et qu'ils se réapproprient leurs choix de mutations.
- Accompagner les locataires dans les multiples démarches liées à l'utilisation de la bourse d'échange, pour optimiser et valoriser leurs initiatives. (Exemple d'un guide de « bonne mise en ligne »)

B. Choix des professionnels : à la recherche de la justesse

Même si la location choisie offre plus de place au choix des demandeurs, les différents professionnels (travailleurs sociaux, chargés d'attribution, membres de la commission d'attribution...) jouent un rôle important dans le choix des ménages. Face à certaines situations, les professionnels expriment devoir « choisir le bon locataire pour le bon logement ». Agir stratégiquement pour que le logement soit en adéquation avec le mode de vie et les contraintes du ménage.

Enquêtée : « [...] des fois je mets un temps fou à faire ça, parce qu'il faut faire attention, et puis si je vois que les gens ont pas de revenus je vais pas les mettre sur un logement ou y'a le chauffage électrique ou... enfin c'est pas la peine. Non, c'est pas évident, mais bon. »

Professionnelle, Métropole lyonnaise

Cet extrait d'entretien illustre le souci de mise en lien de contraintes objectives, notamment financières, face aux caractéristiques des logements, et en vue des contraintes des logements

privés. Ainsi, les professionnels en viennent également à jouer un rôle sélectif dans l'attribution du logement.

Enquêté : « [...] la commission est souveraine hein. Nous on peut avoir un avis sur le dossier mais c'est pas à nous de décider. »

Professionnel, Métropole de Lyon

L'extrait d'entretien précédent indique l'autonomie et l'indépendance de la commission d'attribution. Les professionnels ne peuvent donc pas intervenir sur les décisions à prendre. C'est la commission qui statue de façon administrative les possibilités de choix du demandeur. Même si le demandeur occupe une place clef dans son choix, il dépend de façon étroite de l'avis de la commission d'attribution. Sans un avis positif de la CAL, le demandeur ne peut accéder au logement qu'il souhaite.

Les professionnels se retrouvent face à deux dispositifs légitimés (demande classique et demande en location active) qui ont chacun leurs critères d'appréciation de ce qu'est un « bon dossier ». Commençons par celui d'une personne qui pourrait obtenir son logement en utilisant le dispositif de location choisie. Dans le cas de la bourse d'échange c'est un individu qui sera parvenu à se mettre d'accord avec un autre locataire pour échanger, et dans le cas de la location active, il sera parmi les dix premières candidatures à postuler sur le logement. L'autre type de demande vient du circuit d'attribution classique où le profil du demandeur sera sélectionné si sa situation économique et familiale correspond aux caractéristiques du logement. Face à ces demandes, les professionnels, bailleurs ou communes, se retrouvent confrontés à des questions de justesse de l'attribution par rapport à l'adaptation du logement avec une question non élucidée : comment agir dans une situation où un demandeur qui utilise un dispositif de location choisie se retrouve seul, positionné sur un logement qui ne lui est pas adapté (exemple un T3 pour un couple de retraité)?

Par l'appropriation et l'utilisation des dispositifs de location choisie, les ménages se montrent légitimes dans leur candidature au logement et dans le même temps, un même logement aurait pu être adapté à d'autres ménages sur le circuit classique. Les locataires ne questionnent pas la justesse de l'attribution avec la bourse d'échange puisque la décision vient principalement des deux intéressés et apparaît comme détachée du bailleur qui ne serait là que pour formaliser l'échange. À l'inverse c'est dans le Pays Voironnais que le doute est présent pour les demandeurs. Ces derniers interrogent la forme du dispositif qu'ils comparent à un « premier arrivé, premier servi ». La question de la justesse se porte alors sur un double sens, comment être pour soi-même juste dans ses choix d'attributions et comment transmettre ce choix comme juste aux demandeurs déboutés?

Préconisation :

- Comment un professionnel peut-il faire partager aux autres demandeurs présélectionnés le choix final d'attribution ? Partager ses choix afin de les faire reconnaître par les demandeurs serait un moyen de légitimer l'attribution pour les dossiers recalés. Une des pistes de mise en œuvre concrète pourrait être une

présentation sommaire du dossier retenu permettant de souligner pourquoi ce dossier est plus adapté au logement que celui des autres dossiers présentés. À travers cette mesure, un regard sur d'autres profils de demandeurs serait apporté et permettrait de se rendre compte d'autres situations et de leur légitimité.

C. Plus de liberté pour la subjectivité des acteurs ?

Dans une certaine mesure, le pouvoir d'attribution est délégué aux locataires qui changent de logement dans des dispositifs tels que le propose celui de la Haute-Savoie.

Enquêtée : *« J'ai déménagé parce que j'ai perdu mon mari, c'est des choses qui arrivent et je voulais transmettre notre maison parce qu'il est décédé dans notre maison, donc je voulais transmettre ma maison à des gens qui me correspondaient et qui sauraient, même si elle nous a jamais appartenu, mais bon pour moi c'était important et pour les enfants aussi c'était important donc d'où l'intérêt de cette bourse au logement pour pouvoir choisir qui l'aurait. »*

Demandeuse, Haute-Savoie

Cet extrait s'avère singulièrement parlant sur la manière dont les locataires attachent au logement une attention particulière, dans le sens où le logement devient plus qu'un simple endroit où vivre. On observe dans cette citation qu'en plus des critères de sélection du futur logement, il peut exister des critères de sélection des personnes avec qui on échange. Dans *Discriminations ethniques*, Valérie Sala-Pala donne des éléments de compréhension des discriminations ethniques dans les politiques de logement en France et au Royaume-Uni. La chercheuse montre notamment en quoi les professionnels du logement peuvent mobiliser des catégories de pensée basées sur l'ethnicité. Avec le dispositif aujourd'hui, les habitants pourraient être en mesure d'appliquer ces mêmes catégories dans leurs critères de sélection des échangeurs ce qui a été ressenti par certains de nos enquêtés au cours de notre recherche. Si ce cas reste marginal, il existe de multiples situations où les critères importants de l'échange seront le logement même ou encore le coût du déménagement ou de la remise en état des appartements. Ainsi la bourse d'échange ne doit pas être simplement appréhendée comme une plate-forme d'échange de logement. Il faut prendre en compte le fait qu'on échange avec des personnes, il y a donc à prendre en compte des considérations en termes de relation sociale entre des personnes.

D. Les pratiques concernant l'accès au logement

Dans cette partie, nous étudierons la façon dont les professionnels, les locataires et les deux combinés opèrent en vue de faire accéder ou d'accéder au logement repéré grâce aux dispositifs de location choisis. Il s'agit de nouveaux usages des professionnels et des locataires permis par les expérimentations.

a. Transfert des locataires : Quels enjeux pour les bailleurs ?

Concernant la bourse d'échange, il nous a été confié que le rôle du bailleur dans le choix final de valider ou non un échange sur la plate-forme reste déterminant car il permet de surveiller les mutations et, en outre, de réguler le profil des locataires qui partent de leur parc locatif et ceux qui l'intègrent. En effet, le dispositif étant à vocation inter-bailleurs, il peut être une passerelle pour « *se refiler les patates chaudes* », expression utilisée pour qualifier les locataires qui posent problème (impayés, troubles de voisinage, problèmes psychiatriques, etc...).

Les cas de refus de validation sont néanmoins rares, les deux cas dont on nous a parlé, étaient liés à des locataires ayant apparemment des « troubles psychologiques ». S'il est sans doute souhaitable que ces personnes soient suivies afin qu'elles puissent recevoir l'aide nécessaire, c'est au bailleur que revient le soin de juger de la pertinence d'accueillir (ou de laisser partir) une personne présentant des problèmes dans (ou de) son parc locatif. Ici, le risque que nous pointons réside dans l'asymétrie des informations que pourraient détenir deux bailleurs sur les locataires qu'ils s'échangent. Remarquons au passage que certains locataires peuvent se comporter très différemment suite à un déménagement.

Préconisation :

- Le transfert d'un locataire, d'un bailleur à l'autre, pourrait s'accompagner dans certains cas d'un transfert d'informations sur ce locataire dans le respect de la loi informatique et libertés.

b. Liens d'interconnaissance ou isolement

Avec la location active, les locataires, qui bénéficient de l'aide complémentaire de la mairie ou des bailleurs, ont connaissance plus rapidement des logements qui se libèrent.

Ce genre de soutien informel est plus difficile avec la bourse d'échange même si des institutionnels peuvent aider les locataires à identifier le logement qui leur conviendrait. Néanmoins avec la bourse d'échange, on observe une forte tendance des locataires à échanger avec des personnes déjà connues à l'avance (amis, collègues, voisins, etc...). Si ce ne sont pas des connaissances, ce sont des personnes rencontrées en dehors de la plate-forme. Une des locataires a ainsi mis des petits mots dans toutes les boîtes aux lettres du voisinage pour trouver quelqu'un d'accord pour échanger avec elle. Ainsi, la plupart des personnes ayant pu échanger par le biais de la bourse d'échange que nous avons interrogées, connaissaient déjà la personne avec qui elles l'ont fait et n'ont pas utilisé la plate-forme pour faire des recherches d'appartements. Celle-ci leur a simplement servi de support pour échanger.

Enquêtée : « *Mais bon moi ça s'est fait facilement puisque les locataires qu'étaient ici, on était tous les deux d'accord, je les connaissais. Eux ils voulaient aller sur Annecy et moi je voulais revenir par ici.* »

Demandeuse, Haute-Savoie

La plate-forme facilite ce genre d'échanges, tout en évitant un certain nombre de procédures qui existaient avant sa mise en place.

Ainsi, on constate que si les dispositifs encouragent, certes, le locataire à prendre l'initiative d'un déménagement, celui-ci était déjà actif dans son processus de recherche de logement. Mais désormais avec les dispositifs, les locataires déploient de nouvelles stratégies pour trouver à échanger comme le montre ce dernier cas. Le fait de connaître la personne à l'avance apporte confiance au locataire désireux d'échanger. Le fait que les dispositifs s'appuient sur des réseaux informels déjà existants n'est donc pas un problème. On peut par contre s'interroger sur la manière dont les dispositifs pourraient mettre en confiance les locataires pour échanger avec des inconnus.

Préconisation :

- Étant donné l'importance des réseaux d'interconnaissance dans les dispositifs de location choisie, il convient d'être vigilant à ce que les personnes isolées, souvent les plus vulnérables, puissent bénéficier des dispositifs pour ne pas les marginaliser davantage (valorisation des agents de proximité par exemple). Aussi les dispositifs pourraient être aménagés de sorte que les locataires désireux d'échanger avec un inconnu soient mis en confiance (rencontre en présence d'un agent...).

E. Synthèse

Les dispositifs de location choisie redessinent en partie les contours des stratégies des locataires et des professionnels. Le locataire qui maîtrise les outils informatiques et comprend le fonctionnement du dispositif dispose d'un horizon des possibles élargi et a donc plus de marge de manœuvre dans ses choix de logements et sa stratégie résidentielle. Les entretiens réalisés auprès des professionnels et des locataires rendent compte de l'importance qu'ont les professionnels dans l'accès à un nouveau logement. Ils orientent les stratégies résidentielles des demandeurs vers un logement correspondant à leurs souhaits et leurs besoins, en leur faisant bénéficier de leur connaissance du parc locatif et parfois même de leur influence sur les différents acteurs de l'attribution. Les organismes qui gravitent autour du logement social ont une place très importante car ils accompagnent les demandeurs dans leur recherche (accès internet, conseils...) et ont une influence sur le devenir de leurs dossiers. Du côté des bailleurs, certains sont particulièrement vigilants aux départs et aux entrées de leur parc locatif pour bloquer d'éventuelles personnes posant problème.

Par ailleurs, il est à observer que la grande majorité des personnes ayant pu échanger par le biais de la bourse d'échange, connaissaient déjà la personne avec qui elles l'ont fait (amis, collègues, voisins...) et n'ont pas utilisé la plate-forme pour faire des recherches d'appartements. Mobiliser son réseau de connaissances ou parler autour de soi de ses recherches demeure donc une stratégie efficace pour qu'une demande aboutisse.

Ainsi, les demandeurs les plus dotés en ressources (numériques, réseau de sociabilité, accompagnement par des professionnels de l'habitat ou encore des travailleurs sociaux ...) sont les plus aptes à trouver aisément un logement par les dispositifs de location choisie ou encore dans le système d'attribution classique. Il nous paraît cependant important d'interroger la place des demandeurs les plus vulnérables et éloignées de ces différentes ressources.

PARTIE CONCLUSIVE



Photographie prise à Voreppe dans le pays voironnais – novembre 2015

I. Préconisations

Les préconisations et points de vigilance suivants proviennent de nos analyses, réalisées sur la base de nos divers entretiens et de nos observations de terrain. Ils ont également été nourris des échanges entre les différents membres du comité de pilotage de cette recherche, qu'ils soient professionnels du logement social, enseignants, ou encore étudiants.

Nous les avons regroupées en quatre thématiques :

- A. Alimenter une réflexion et des dispositions communes entre bailleurs et entre organismes.
- B. Cibler les points de communication les plus pertinents auprès des demandeurs.
- C. Proposer des modes d'accompagnements complémentaires et adaptés à la diversité des publics.
- D. Accentuer la formation continue des professionnels afin de s'approprier le fonctionnement et les enjeux des dispositifs.

Les points de vigilance proposent des axes de réflexion et des pistes de travail faisant suite à notre recherche, dont il nous semblait intéressant que les acteurs du logement puissent tenir compte dans leur intervention concernant les dispositifs de location choisie.

Les préconisations ont été construites dans une volonté d'être le plus opérationnel possible pour les organismes de logement social et leurs partenaires. Elles rappellent des éléments de contexte voire définissent des objectifs qui nous semblaient importants, décrivent des propositions ou actions possibles de façon générale aux dispositifs et spécifique lorsque cela est nécessaire. Enfin, les limites et contraintes de ces préconisations sont également précisées, dans le souci que ces préconisations soient pensées de façon globale aussi bien dans leurs avantages opérationnels que leurs limites.

Puisque les préconisations, selon leurs spécificités, sont destinées à plusieurs acteurs, ayant des missions et des postes bien différents, certaines d'entre elles concernent l'action quotidienne des professionnels tandis que d'autres se situent à un niveau de décision et de réflexion précédant la mise en application.

A. Alimenter une réflexion et des dispositions communes entre bailleurs et entre organismes

Points de vigilance:

- *S'assurer de la bonne communication entre partenaires du logement social et de la participation des différents acteurs aux instances décisionnelles et opérationnelles ainsi qu'au suivi des évolutions des dispositifs.*
- *Travailler dans le logement social requiert des compétences professionnelles diverses (comptabilité, gestion, rigueur, connaissance des cadres législatifs...) et également de nombreuses compétences humaines et sociales telles que l'empathie, l'écoute, la bienveillance etc. En ce sens, les professionnels en contact quotidien avec les locataires (chargés d'accueil notamment) reçoivent aussi le stress, le désarroi, ou encore la colère de certains locataires. L'instauration d'espaces pour échanger, ainsi que la valorisation des professionnels par les pairs et la hiérarchie semble alors nécessaire pour maintenir un travail et une ambiance de travail de qualité.*

Préconisation 1: Un projet de système d'information commun

Constats/Objectifs : Aujourd'hui, face à la profusion de données échangées de plus en plus importantes (« Big Data ») entre les bailleurs et organismes partenaires, certains professionnels se retrouvent parfois à devoir recouper eux-mêmes des informations entre différents logiciels ou bases de données, avec parfois des tableaux manuels à remplir par manque de logiciel adapté provoquant oublis, erreurs d'actualisation, doublons, charges de travail supplémentaires, etc.

Propositions/Mise en place : L'un des grands enjeux se situe au niveau du système d'information (SI) à établir entre les différents acteurs.

1. La création d'une base de données inter-bailleurs (ou le regroupement des bases de données existantes), est préconisée via un logiciel unique, consultable (mais pas forcément modifiable pour tous) par un ensemble de professionnels en contact direct avec le public.
2. Une mise à jour quotidienne permettra à l'ensemble des professionnels en contact avec le public de pouvoir visualiser et proposer directement des logements, et pourra également permettre une forme de portabilité/transférabilité des informations des locataires. Elle encouragera également les bailleurs à mettre en place un référencement uniforme des logements disponibles. Il existe aujourd'hui différents logiciels (Symbiose, GENESYS, CIMAIL...) qui proposent un système d'information et une gestion généralisée, et ici l'idée n'est pas de venir ajouter encore aux nombreux outils déjà utilisés, mais bien de les mutualiser, et, à terme, de les regrouper en un seul.

Contraintes/Limites : Cette préconisation induit un besoin de formation certain à l'ensemble des agents amenés à mettre en ligne une annonce.

Préconisation 2 : Des politiques de rénovation éclaircies et uniformisées entre les bailleurs

Constats/Objectifs : Beaucoup de locataires ont un logement qui requiert des rénovations plus ou moins importantes. Ces situations motivent souvent leurs demandes de mutation. Rénover et entretenir les logements, c'est donc agir sur les demandes de mutation. A savoir, qu'un chantier, même lourd, est une manière pour le locataire d'investir son chez soi.

Propositions/Mise en place : Nous préconisons donc :

1. Des modalités de rénovation clarifiées (possibilité de faire des travaux, hauteur de la participation des bailleurs, temporalité, types, etc...) pour que l'ensemble des acteurs du logement social (bailleurs sociaux, agents de proximité, partenaires sociaux...) puisse se faire le relais de ces informations et en informer les locataires. Une foire aux questions et un email fiable sur les sites des dispositifs permettraient également de répondre à leurs questions.
2. Des travaux d'entretien et de rénovation systématisés lorsque le locataire en fait la demande justifiée. Pour faciliter le choix d'intervenir quand un locataire en fait la demande, les agents pourraient recenser les requêtes des locataires dans un fichier commun qui identifie les problèmes récurrents, les demandes répétées et les durées d'attente.
3. D'informer les locataires de la possibilité et de la temporalité des travaux dans leurs logements afin de garantir une relation de confiance avec eux.

Pour la bourse d'échange : Certains locataires expriment des difficultés à « promouvoir » un logement qui ne leur convient pas (ou plus) sans même pouvoir le rénover. Or, un logement rénové ou bien entretenu est plus facile à échanger. Faire des travaux favoriserait donc l'aboutissement de certaines demandes de mutation. D'autres locataires ne savent pas si leur appartement pourra être rénové en échangeant par le biais de la bourse, et n'osent donc pas proposer leur appartement sur le site. Les locataires devraient en être informés.

Contraintes/Limites : Ces propositions nécessitent des temps supplémentaires dédiés aux traitements des demandes de rénovation ou de réparations pour les professionnels en contact avec les locataires. Concernant les travaux en tant que tels, même si on fournit les moyens matériels à un locataire pour qu'il fasse des travaux, nombreux sont ceux qui disent ne pas avoir les compétences pour les réaliser, y compris les plus « basiques ». Il conviendrait donc de s'ajuster à la demande du locataire.

B. Cibler les points de communication les plus pertinents auprès des demandeurs

Point de vigilance :

- Favoriser la lisibilité des dispositifs, notamment à travers les fonctionnalités et l'ergonomie des sites internet (notamment en réglant les problèmes informatiques)...

Préconisation 1 : Une communication tournée vers l'accès aux offres

Constats/Objectifs : Aux yeux de beaucoup des personnes interviewées, la création de plateformes montrant des logements vacants ne renforce pas le sentiment d'être moins passif ni d'être plus responsable de la demande (nombre de demandeurs insistent sur le fait qu'ils se sentent déjà pleinement actifs), l'apport de ces plateformes étant plutôt d'obtenir une marge d'action plus large dans le processus de mobilité (possibilité de voir par soi-même l'ensemble des offres, y compris dans des lieux que l'on ne supposerait pas au départ). Certains professionnels sont également sceptiques sur le fait de prétendre satisfaire les choix des demandeurs.

Propositions/Mise en place :

1. Axer la communication davantage sur la visibilité des offres que sur l'idée d'être "actif" ou sur le choix.
2. Communiquer à grande échelle via différents supports (affiches, prospectus, promotion du dispositif sur des sites...).
3. Former les professionnels en lien avec le public pour qu'ils puissent communiquer des informations concernant les dispositifs.

Pour tous les sites en particulier la Métropole de Lyon: Cette préconisation vise plus particulièrement la Métropole de Lyon, sachant que la communication auprès des publics n'a pas encore été lancée.

Contraintes/Limites : La mise en place des ces propositions nécessite du temps pour construire les outils de communications mais aussi du temps de formation du personnel.

Préconisation 2 : De la transparence des offres à celle des processus d'attribution

Constats/Objectifs : Les entretiens réalisés nous ont permis de constater l'importance, pour le demandeur, de comprendre le positionnement de son dossier vis à vis des autres pour qu'il puisse rationaliser son attente et pour qu'éventuellement des situations de tension vis-à-vis du bailleur soient désamorçées.

Propositions/Mise en place :

1. Favoriser davantage la transparence des processus. On pense notamment aux professionnels dont les missions impliquent des temps de rencontre ou d'échange direct avec des demandeurs (même si on suppose que selon le poste, le degré d'information ou de possibilité de transmettre ces informations n'est pas le même).

Pour la location active : La visibilité des offres étant déjà un principe clef du dispositif et le suivi des avancements de dossiers ayant déjà été conseillé dans la partie "stratégie", il s'agirait de permettre une meilleure compréhension des critères de cotation et de la gradation des situations d'urgence.

Contraintes/Limites : Nous ne perdons pas de vue que la transparence peut constituer une difficulté pour certains professionnels, dans la mesure où la cotation reste une question ouverte et que le fait de tout communiquer au demandeur n'est pas toujours souhaité. On ne peut pas non plus affirmer que tous les demandeurs expriment le besoin d'en savoir plus sur les mécanismes d'attribution.

Préconisations 3 : Pour la bourse d'échange, un modèle type pour des annonces plus complètes et moins hétérogènes

Constats/Objectifs : Les annonces des locataires sont parfois jugées incomplètes par les autres locataires. Or, plus les annonces sont complètes, plus l'annonceur a de chances d'être contacté.

Propositions/Mise en place : Il nous paraît important de :

1. Proposer des informations harmonisées pour les annonces avec un modèle-type (photos des pièces principales, loyer, charges, etc.)

2. Accompagner si nécessaire l'utilisateur de la plateforme : Le modèle de la bourse d'échange implique d'être davantage vigilant face à la diversité des locataires utilisateurs de la plateforme et peu habitués à ce type de pratiques. Au delà des aspects techniques, les usagers endossent un rôle d'agent immobilier ; ils ont pour charge de valoriser un bien qui ne leur appartient qu'en tant que locataire. Or, si la démarche peut satisfaire, amuser ou stimuler certaines personnes, elle peut également susciter des réticences, des appréhensions, voire des blocages. Ainsi, la présence ou la possibilité d'être accompagné par un professionnel peut rassurer et rendre les démarches plus accessibles. On pourrait également envisager la création d'un tutoriel permettant d'avancer étape par étape dans la mise en ligne d'une proposition d'échange.

Contraintes/Limites : Ce modèle-type ne doit pas être un frein mais proposer un accompagnement possible de la mise en annonce. Par ailleurs, tous les agents ne disposent pas de la même aisance quant aux outils informatiques, d'autant plus que nous le savons, le logement social est traversé par de multiples mutations, provoquant des changements de pratiques divers, pouvant générer des formes d'insécurité.

C. Proposer des modes d'accompagnements complémentaires et adaptés à la diversité des publics.

Points de vigilance:

- *La notion d'accompagnement concernant les dispositifs ne va pas de soi et n'est pas nécessairement la même selon les personnes. L'accompagnement ne signifie pas, pour nous, l'assistantat ou la réduction de l'autonomie des individus, mais plutôt de prendre la mesure de la vulnérabilité de certaines personnes et de les accompagner dans leurs recherches de logement.*
- *La cotation ne peut être prise comme un système de priorisation pour l'accompagnement des usagers des dispositifs. Il risque d'éluider la singularité des besoins des individus que seuls les travailleurs sociaux et agents de terrain peuvent déceler.*

Préconisation 1 : Un poste informatique et un accompagnateur dans chaque agence permettant d'accéder aux dispositifs

Constats/Objectifs : Tous les foyers ne sont pas dotés d'un ordinateur et d'un accès à internet et lorsque c'est le cas, tous n'ont pas les compétences, l'aisance de navigation qu'exigent les dispositifs auxquels nous nous intéressons. Certains usagers se tournent alors vers leurs proches, ce qui est difficilement possible pour les personnes isolées.

Propositions/Mise en place :

1. Un ordinateur situé dans l'entrée de l'agence, si la configuration de cette dernière le permet ou dans un autre espace de passage, favoriserait l'accès aux dispositifs (visibilité et accessibilité au sein même de l'agence).
2. Un professionnel à proximité, mis à disposition pour accompagner ceux qui rencontrent le plus de difficultés.

Pour la location active: L'usage d'un ordinateur en agence permettrait de prendre connaissance de l'offre de logement existante et de pouvoir se positionner sur un logement.

Pour la bourse d'échange: Ici, l'enjeu repéré concerne d'avantage l'accompagnement de la compréhension du fonctionnement du dispositif, à travers le site. Il n'est pas évident de remplir une fiche d'inscription en ligne, d'intégrer toutes les données nécessaires à la « vente » d'un logement, de suivre son dossier etc.

Contraintes/ Limites: Cette préconisation nécessite d'élargir le parc informatique et de prendre en charge sa maintenance. Au niveau des ressources humaines, cela implique du temps consacré à cet accompagnement et à la formation des professionnels au dispositif.

Cela implique un coût spécifique (matériel et RH) et éventuellement des contraintes spatiales du matériel informatique dédié au public.

Pour la location active et/ou choisie, des temps de permanence ou de rendez-vous dédiés spécifiquement à l'accompagnement des locataires utilisant les dispositifs.

Constat/Objectif : Pour lutter contre les « fractures numériques » et favoriser l'accès aux dispositifs, il semble important que les professionnels prévoient des temps spécifiquement dédiés à l'accompagnement des demandeurs en difficulté dans l'utilisation des dispositifs.

Propositions/Mise en place :

1. Des permanences en agence avec ou sans rendez-vous, nous paraissent essentielles lorsque les moyens humains et financiers du bailleur ne permettent pas la mise à disposition d'une personne sur l'intégralité du temps d'ouverture de l'agence.

2. Une communication (affiches, information orale...) spécifique autour de ces temps dédiés, pour que les demandeurs puissent soit se rendre en agence sur les temps de permanence, soit pouvoir prendre rendez-vous auprès d'un professionnel en charge de l'accompagnement sur le dispositif.

Contraintes/ Limites: Pour éviter les confusions avec les temps d'accueil en agence, il semble important de bien spécifier le rôle des permanences et des rendez-vous. Par ailleurs, les temps ne correspondront pas toujours aux disponibilités des usagers des dispositifs, dans la mesure du possible, il serait pertinent de proposer des plages horaires variées.

Préconisation 2 : Un accompagnement intensifié des locataires dans les trois moments clés de la bourse d'échange

Constat/Objectif : Les entretiens réalisés auprès des locataires nous ont permis de voir qu'il existe trois moments clés durant lesquels des difficultés peuvent être rencontrées. Ces étapes correspondent à l'inscription, aux visites et aux déménagements.

Propositions/Mise en place :

1. Sur la phase d'inscription, pour lever les freins liés à des difficultés de compréhension du fonctionnement du site ou des difficultés d'inscription, un accompagnement par un professionnel nous semble essentiel (permanence, RDVs possibles...), sur les points suivants :

- Un « guide de la bonne mise en ligne » sous format papier et/ou numérique et présentant les différentes étapes d'inscription, les astuces et remarques permettant d'optimiser la présentation de son logement. Cela pourrait être un levier suffisant pour certains usagers et éviterait de solliciter le professionnel pour certains aspects.
- Une première prise de contact une fois l'inscription réalisée. Cela permettrait de s'assurer de la capacité ou non des utilisateurs à se servir de la plateforme.

2. Sur la phase de visites, la présence d'un professionnel sur demande d'un des locataires pourra permettre :

- De rendre compte de la véracité des informations fournies ou les renseigner mais aussi de s'assurer que des vices ne sont pas cachés au visiteur
- Constater des éventuels travaux nécessaires
- Rassurer les locataires craignant de faire entrer dans leur logement une personne non connue, voire accompagner ceux qui expriment des réticences à l'idée d'aller visiter un logement d'un inconnu.

3. Sur la phase d'échange, le professionnel pourrait :

- Faciliter une date d'échange commune face aux contraintes des locataires échangeurs.
- Rendre compte de l'avancée d'éventuels travaux.
- S'assurer du bon déroulement de l'échange (pas de nouveaux vices cachés) et répondre aux éventuelles questions.

Contraintes/ Limites : Cela implique du temps de travail supplémentaire pour les agents de terrain, éventuellement des temps de formation. Pour ce qui est du guide, les frais de communication et du temps pour construire l'outil sont à prévoir.

D. Accentuer la formation continue des professionnels afin de s'approprier le fonctionnement et les enjeux des dispositifs

Points de vigilance:

- Créer des espaces d'échanges entre les professionnels des dispositifs et leurs partenaires.
- Valoriser l'accompagnement des agents de proximité et de leur rôle dans le repérage des personnes « vulnérables » (qui seraient en difficultés pour accéder aux dispositifs).

Préconisation 1 : La formation à visée d'appropriation des dispositifs

Constat/Objectif : Malgré les moyens de communication utilisés auprès des professionnels concernant les dispositifs, les entretiens réalisés auprès de nombreux professionnels permettent de constater des niveaux d'information très variés et pour certains des difficultés d'appropriation des dispositifs.

Proposition/Mise en place :

1. Réaliser une formation autour de la bonne compréhension des outils et de la médiation numérique pour les agents susceptibles d'accompagner des usagers sur les dispositifs.
2. Proposer des temps d'information et de présentation du dispositif pour les professionnels de terrain.

Ces temps de formation ou d'information peuvent s'adresser à des professionnels des organismes de logement social mais également aux partenaires.

Pour la bourse d'échange : La spécificité de la bourse d'échange induit une des compétences spécifiques à la gestion locative. La formation doit donc être orientée sur ces spécificités.

Contraintes/ Limites : Cette large communication voire formation implique une organisation assez lourde et nécessite une veille sur le niveau d'information et de formation dans chaque structure. Chaque bailleur devra ainsi définir sa politique de formation et les moyens de mise en œuvre.

Préconisation 2 : Des temps de formation et d'échanges réguliers entre partenaires

Constats/Objectifs : Nous avons constaté sur les trois terrains, une inégale « connaissance et perception des dispositifs » entre les professionnels du logement social et leurs partenaires. Certains apparaissent très au fait des enjeux et sont ainsi fortement impliqués. D'autres semblent moins aguerris et même parfois ne pas bien connaître leur rôle par rapport à ces dispositifs. Or ces réalités polymorphes peuvent nuire directement aux relations professionnelles (opacité dans la définition des rôles et des missions de chacun, tensions...),

au bon déroulement des démarches entreprises par les locataires, et finalement à la bonne utilisation des dispositifs.

De plus, la mise en place des dispositifs tend à bouleverser les habitudes de travail, les relations interprofessionnelles ainsi que la répartition des compétences de chacun des professionnels du logement social. Dans le cadre de cette réorganisation, il est tout à fait logique qu'un partenariat soit envisagé. Cependant, ce partenariat n'existe pas toujours en lui-même et doit donc être pensé : si les informations ne sont pas les mêmes pour tous, c'est l'efficacité des dispositifs qui en pâtit.

Propositions/Mise en place : Il nous semble judicieux d'envisager :

1. La diffusion à l'ensemble des professionnels « externes » (CCAS, CHRS, ...) d'une information complète sur les dispositifs, via des temps de formation/initiation, une brochure d'information spécifique aux partenaires, etc.
2. L'aménagement de temps de « retours sur expérience » par rapport aux dispositifs à fréquence régulière (par exemple deux fois par mois) : proposer au plus grand nombre de s'exprimer (difficultés rencontrées, « bonnes pratiques » à partager...) et garantir un climat de non-jugement.
3. La mise à disposition de personnes ressources pour les usagers : pour faire remonter les problèmes rencontrés par les usagers, mettre en place une personne ressource par site, qui répondrait aux problèmes divers que rencontrent les usagers (lien entre les usagers et le prestataire informatique en charge de la maintenance et de la conception). Ces personnes ressources pourraient se rencontrer deux fois par an avec le prestataire, un comité technique, pour échanger sur les améliorations à mettre en place et faire part des difficultés (techniques, ergonomiques...) que rencontrent les usagers.

Contraintes/Limites : Aménager du temps supplémentaire nous paraît essentiel. De plus, les temps d'échanges de pratiques exigent pour bien se dérouler, que chacun y prenne part volontairement ne s'y sente pas contraint.

II. Analyse transversale

Dans la suite de notre analyse issue de la déconstruction de la commande et du travail de terrain, nous souhaitons ici mettre au travail les trois ensembles de questions de la commande initiale, afin d'apporter un regard plus transversal à notre analyse. Bien que les particularismes de chaque terrain d'enquête aient été soulevés à de nombreuses reprises, nous sommes en mesure aujourd'hui de proposer un regard sur des questions qui les concernent tous. Il s'agit d'une étape importante permettant de saisir l'orientation que nous avons faite autour de préconisations. En effet, les trois terrains partagent un fond commun qui constitue cette commande comme un tout, regroupé sous les grands ensembles thématiques que sont le rapport à l'habiter, l'évolution de la culture professionnelle et la place des nouvelles technologies.

A. Thématique du rapport à l'habiter et du choix

Avant la mise en place de la location choisie, certains demandeurs se trouvaient dans une démarche active de recherche n'hésitant pas à aller rencontrer des bailleurs ou des accompagnants sociaux. La limite étant que cette activité se cantonnait à du suivi de dossier et à des opérations connexes marginales. Les dispositifs qui ont été déployés, ou celui à venir pour la Métropole Lyonnaise, entendent étendre cette activité des demandeurs à de la recherche de logement, ce qui correspond pour les locataires à mettre au travail leurs critères de sélection à la réalité du logement. On ne peut cependant pas dire que la pratique de la recherche de son futur logement soit universellement admise par les demandeurs comme une étape nécessaire pour se créer un parcours résidentiel dit « réaliste ». La posture de demandeur fait que ces derniers intègrent une relative dépendance dans leur processus d'attribution et d'accès à un logement. Pouvoir influencer l'attribution en se positionnant sur des offres de logement permet en revanche de se rendre compte de la situation globale du marché du logement. En définitive, avoir du choix ne permet pas de retravailler ses critères de sélection, les habitants préférant attendre une correspondance à leur critère plutôt que de les changer.

Le choix, élément central des dispositifs, est perçu comme relatif dans la relation demandeur/donneur où le donneur serait le professionnel dont les choix d'attribution et les politiques du logement sont incompris. Être proactif ne permet pas de découvrir la vision d'ensemble que possèdent les professionnels et qui vient légitimer leur choix d'attribution. Leur légitimité n'est pas reconnue par les demandeurs puisque ces derniers ne partagent pas avec eux la vision d'ensemble du territoire et les normes en vigueur. De fait, des postures critiques émergent qui viennent placer le professionnel comme étant subjectif dans l'attribution ou faisant de mauvais choix de dossier de demandeur.

Si les dispositifs sont globalement bien perçus par les demandeurs et les professionnels, leurs succès au niveau des objectifs initiaux restent relatifs. En effet, les dispositifs renvoient aux mêmes problèmes que l'attribution classique, à savoir des défauts de suivi des demandes (perception de lenteur administrative, manque de transparence et d'explications) qui viennent négativement compenser les points positifs des opérations. Les demandeurs apprécient d'avoir davantage la main sur leur orientation de logement qui permet de compenser la difficulté de compréhension du circuit d'attribution classique, de plus ils comprennent et intègrent mieux les étapes d'attribution de la bourse d'échange et de la location active. Pour ceux ayant obtenu leur logement via ces dispositifs, leur rapport à l'habiter est retravaillé du fait d'avoir obtenu un logement qu'ils avaient sélectionné, par analogie au circuit classique où le logement est proposé. Si la décision finale du logement est toujours celle du demandeur, la façon d'y arriver remet au travail le récit de son accession au logement et redéfinit donc son rapport à l'habiter. Les demandeurs sont dans une posture d'appréciation du logement à l'image de ce que serait un emménagement dans le secteur privé. Cela n'empêche pas quelques critiques sur des travaux à faire ou des défauts non signalés par le précédent locataire mais dans la posture globale, il y a une satisfaction sans pour autant être dans la projection. En effet, le logement est un produit qui satisfait le moment présent et qui s'adapte aux besoins de la vie courante selon les locataires, ces derniers étant confrontés à des problèmes sociaux et économiques parfois importants, ils n'ont que peu intégré la projection dans leurs pratiques courantes, préférant mettre la focale sur le moment présent.

Les dispositifs s'orientent, sans volonté apparente de spécialisation des publics de la part des concepteurs, vers un public jeune adepte du numérique et de ses outils. Dans les faits, ils conviennent aussi aux publics de tous âges qui croient de moins en moins en leur chance d'attribution. Il s'agira, pour les professionnels, de leur fournir un moyen d'action et de se remobiliser. Ces publics, dans leur recherche de logement, contribuent à la préservation de l'image des quartiers déjà marginalisés en ne les sélectionnant pas. Le fait d'avoir une vue du quartier depuis l'intérieur des logements ne change pas les perceptions des patrimoines moins « choisis ».

B. Une évolution de la culture professionnelle ?

L'arrivée de la location choisie dans le champ des professionnels des logements sociaux a forcément eu des impacts sur leur culture professionnelle. Certes, l'ensemble du personnel de ce domaine d'activité n'est pas directement touché par ces nouveaux processus d'attribution puisque certains n'ont pas été assignés à un rôle particulier. Mais il n'en demeure pas moins qu'une majorité de professionnels sont concernés par ces dispositifs, soit directement en validant un échange, comme par exemple une directrice d'agence, soit de manière plus informelle comme c'est le cas pour une chargée d'accueil qui répondrait aux questions d'un client. De près ou de loin, inconsciemment ou consciemment, le terme « location choisie » et toutes ses déclinaisons s'intègre au fur et à mesure dans le langage des

acteurs des logements sociaux. Cette nouveauté relayée par sa mise en pratique sur le terrain professionnel bouleverse leur culture professionnelle.

Nous avons pu observer une appréciation a priori « positive » des professionnels de la location choisie même si certains nous ont fait part de leurs inquiétudes. Des craintes qui sont liées aux changements de leurs pratiques et à l'effet "nouveauté" qui brise certaines routines. Des interrogations sur l'objectivation de leurs pratiques notamment dans un possible futur système de cotation et sur la « justesse » de l'attribution lors de validation d'un échange dans le contexte de la Loi ALUR. Faire appel à son « bon sens » et sa propre « réflexivité » est une responsabilité indéniable qui ajoute une certaine pression. D'autres ont le sentiment de faire beaucoup plus d'administratif et moins d'accueil, alors qu'auparavant, ils s'investissaient plus dans leur rôle de communiquant. En somme, certains professionnels se retrouvent simples « exécutants » d'un nouveau système bien réglementé dans lequel ils auront besoin de temps et d'accompagnement afin de se l'approprier. Les réalités de la pratique professionnelle ne collent pas toujours aux volontés de la hiérarchie et c'est pourquoi nous allons préconiser de co-construire entre professionnels, techniciens et directions, des objectifs pragmatiques, viables, où chacun serait satisfait. En ce sens, le client aurait affaire à un service de qualité supérieur, car plus cohérent dans son ensemble. De plus la co-construction permettrait de ne pas frustrer les professionnels ayant l'impression de faire des tâches pour lesquels ils ne sont pas accoutumés et qu'ils n'auront pas pu intérioriser. Une formation adéquate redéfinirait le rôle de certains et demanderait parfois à l'organisme HLM de rechercher de nouvelles compétences adaptées aux évolutions du métier, que ce soit vers de la gestion d'outils pour la location choisie ou des profils plus sociaux pour le suivi des demandeurs.

L'émergence de ces nouveaux dispositifs continue d'alimenter une culture professionnelle des logements plurielle qui n'en est pas à sa première vague de modification. Elle n'a jamais été figée et est donc en constante adaptation aux réalités du marché et aux nouvelles législations. La location choisie est une nouvelle étape dans la « culture des professionnels » qui sera amenée à nouveau à évoluer par la suite avec l'apparition de nouveaux enjeux. L'enjeu présent est de l'ordre du design de service, il consiste à travailler une transition viable pour toutes les parties engagées dans la location choisie en prenant en compte les impacts sur les évolutions du métier à tous les niveaux hiérarchiques et la valorisation de l'expérience de tous dans un esprit de coproduction des nouveaux outils.

C. Quelle utilisation des nouvelles technologies et quel accompagnement ?

Les nouvelles technologies (Smartphone, tablette, etc.) sont utilisées par 83 % des Français. Même si l'usage de l'outil internet se généralise en France, il est important de préciser que de nombreuses familles n'ont pas accès à cet outil et que son appropriation est inégale. Quand on voit que seulement 53 % des personnes sans diplôme ou certificat d'études ont internet, la généralisation de ces outils entraînerait forcément des écarts entre les

personnes. Dans cette étude nous avons prouvé qu'en effet de nombreuses personnes rencontraient des difficultés avec cet outil, qu'elles soient en Haute-Savoie ou en Pays Voironnais. Comme tout phénomène émergent dans une société, il faut des années pour qu'il se démocratise.

Nous avons vu que les professionnels et leurs clients ont de nombreuses difficultés à s'approprier les dispositifs pour des raisons liées aux statuts et au quotidien de chacun, c'est pourquoi nous avons souligné la nécessité d'être plus communicant sur les dispositifs entre inter-bailleurs et envers les clients. Ensuite il est nécessaire de bien expliquer les possibilités de ces dispositifs, ce ne sont pas eux qui ont le dernier mot mais bien le bailleur social (le référent du dossier) qui valide les dossiers une fois constitués. Une redéfinition des rôles de chacun et des outils offrira donc plus de clarté à tous.

Avoir de l'autonomie dans la prise de décisions tout en pouvant échapper aux délais engendrés par le processus d'attribution fait partie des grands souhaits des clients. Ces dispositifs sont visibles sur les pages des bailleurs ou sur une plate-forme dédiée comme c'est le cas pour la bourse d'échange. Avec une vision d'ensemble, il serait opportun d'homogénéiser les sites en imaginant une plate-forme commune. En premier lieu, ces dispositifs manquent de clarté, des imperfections et des imprécisions multiples nuisent directement à leur utilisation sur le Web. Une fois réajusté au niveau ergonomique et logistique, les différents acteurs auront plus de facilité à se l'approprier. Enfin les informations uniformisées et réaménagées, ces dispositifs auront plus de visibilité. Dans cette posture, ils pourront prétendre accueillir plus de personnes et auront la vocation de désengorger un processus surtout dans un contexte où la demande est bien plus importante que l'offre.

La liberté de pouvoir faire le choix de son logement est une volonté individuelle, une nécessité sociale qui dépassent ces dispositifs. On a pu voir lors de nos entretiens, que ceux participant à ces dispositifs ont apprécié de pouvoir se positionner sur un logement alors que ce n'était pas le cas auparavant. Maintenant l'objectif est d'aider le plus grand nombre à pouvoir en bénéficier en renforçant l'accompagnement pour ceux qui en font la demande et pour ceux vivant dans des conditions précaires. Également, il serait souhaitable de prendre en compte le public qui est dans l'attente d'un nouveau logement depuis plusieurs années et qui subit depuis des années des situations extrêmes comme le fait de vivre à quatre dans un T2. L'accompagnement ne doit donc pas être systématique mais ciblé par rapport aux besoins et à la situation des clients. Le professionnel a donc la lourde tâche d'aider le public le plus en difficulté à s'approprier ces dispositifs. Pour cela, la direction doit chercher à réformer les rôles de ses employés pour permettre aux collaborateurs de se rendre plus disponibles. Cela passe par un aménagement de leur temps de travail pour dégager des créneaux qui seront consacrés à l'accompagnement. Cette approche est envisageable en gardant en tête que chaque dispositif doit être connu avec précision par les professionnels sinon l'accompagnement rencontrera des limites. Enfin, les directeurs ou les promoteurs de ces dispositifs doivent valoriser les agents de proximité pour leur donner la confiance et la reconnaissance adéquate afin de les aider à mieux appréhender un public parfois difficile.

SYNTHESE

A. Une commande pensée et travaillée sous le prisme de la sociologie appliquée au développement local (SADL)

Dans le cadre d'évolutions politiques et législatives, notamment la loi ALUR, ainsi que de réflexions menées autour de la discrimination dans l'accès au logement, des expérimentations ont été menées afin de réformer le modèle «classique» d'attribution du logement social. Ces démarches de «location choisie» traduisent la volonté d'organismes HLM de rapprocher l'offre et la demande dans le parc locatif social.

La recherche que nous avons menée est le fruit d'une commande de l'USH (Union Sociale pour l'Habitat) adressée aux étudiants du master professionnel SADL de l'Université Lumière Lyon II. Elle s'inscrit parmi de nombreuses études qui visent à interroger et améliorer les initiatives impulsées par certains bailleurs. Dans cette étude, nous nous sommes intéressés à deux dispositifs:

- la «location active», expérimentée dans le Pays Voironnais depuis 2014 par l'OPAC 38, SDH et Pluralis. Ce dispositif donne accès à l'offre de logements sociaux existante *via* différentes plateformes numériques.
- la «bourse d'échange», expérimentée en Haute Savoie depuis 2012 par les organismes HLM du département. Elle permet à deux locataires d'entrer en négociation pour intervertir leur logement.

La métropole lyonnaise n'a pas mis en place d'expérimentation de ce type, mais reste très attentive aux démarches sur les autres territoires, car elle s'interroge sur les effets de la location choisie.

Notre recherche s'est appuyée sur une enquête qualitative, comprenant des observations et des entretiens. Nous avons exploré les trois terrains que nous venons d'évoquer en allant à la rencontre de professionnels (25 personnes) et de locataires (48 ménages). Notre démarche ne repose pas sur l'analyse d'un échantillon représentatif mais vise à rendre compte d'une réalité complexe à travers le témoignage de divers d'acteurs. Plus largement, l'objectif de cette étude est de comprendre les freins et les leviers des deux dispositifs d'expérimentation.

B. Les dimensions majeures de nos analyses

Des dispositifs en tant que nouveaux supports à l'accès au logement

Sur ce point, nous avons distingué deux aspects. L'un technique, l'autre humain. Le premier se traduit par un manque de lisibilité et des dysfonctionnements propres aux sites internet. Le second se rapporte à des difficultés d'accès et d'appropriation de l'outil numérique par les usagers et parfois même par les professionnels.

Des professionnels à l'épreuve du changement

Les dispositifs de location choisie suscitent chez certains professionnels du secteur des craintes et des interrogations. Dans la mesure où ces expérimentations tendent à automatiser et dépersonnaliser la gestion des demandes de logement social, des personnes interrogées pointent l'appauvrissement de la dimension sociale de leur métier.

Les relations entre bailleurs et demandeurs

Les dispositifs tendent à améliorer les rapports entre bailleurs et demandeurs par le fait que l'usager se positionne lui-même sur un logement. Le demandeur intervient dans le positionnement de l'attribution de son logement, avant commission, contrairement à la démarche classique. Néanmoins, certains demandeurs nous ont fait part de leurs incertitudes, incompréhensions et frustrations liées à l'opacité et à la temporalité des attributions.

Le choix et les stratégies résidentielles

Les dispositifs de location choisie redessinent en partie les contours des stratégies des locataires et des professionnels. Nous avons constaté que les demandeurs les mieux dotés en ressources (réseau de sociabilité, accompagnement social, maîtrise de l'informatique etc.) s'approprient plus facilement ces nouveaux outils. Aussi, il ressort de notre enquête que ces expérimentations risquent de reproduire des inégalités existantes dans l'accès au logement locatif privé malgré des critères d'attribution favorisant les personnes les plus vulnérables.

L'ensemble des points que nous avons abordés sont analysés et développés dans notre rapport d'enquête. Ils sont suivis d'un certain nombre de préconisations visant à améliorer ou compléter de manière opérationnelle les dispositifs expérimentaux.

CONCLUSION

La loi ALUR a permis d'engager la réflexion sur les dispositifs d'accès au logement social. Avec l'expérimentation de la location choisie sur certains territoires, une nouvelle dynamique s'est développée et nous avons pu le constater sur nos terrains d'enquête : le Pays Voironnais, la Haute-Savoie et la Métropole de Lyon.

Dans le cadre de notre enquête commanditée par l'USH, nous avons pu faire une analyse-bilan de la location active dans le Pays Voironnais et de la bourse d'échange en Haute-Savoie. Cette étude nous a également amené à enquêter sur la Métropole de Lyon où des réflexions et des groupes de travail sont réalisés autour de la mise en place d'un dispositif de location choisie. Ce document représente la version finale de notre rapport d'enquête qui rend compte de nos analyses et de nos préconisations par rapport à la commande qui nous a été faite.

Ainsi, ce rapport met en avant deux niveaux d'analyse. D'une part, nous nous sommes attachés à répondre à la commande dans l'objectif de pouvoir formuler des préconisations. Dans ce cadre, nous avons mis en avant l'impact des dispositifs sur les pratiques professionnelles, l'enjeu que représente aujourd'hui la transparence dans la relation demandeur-bailleur ou encore le biais que peut constituer l'outil informatique inhérent aux différents dispositifs mis en place. D'autre part, notre posture de sociologues en sociologie appliquée nous a conduits à mettre en avant une analyse en termes de pratiques et de représentations. Il nous est apparu fondamental de replacer l'analyse critique des dispositifs dans des perspectives plus générales, face aux enjeux contemporains du logement social. C'est pourquoi nous avons tenu à intégrer à cette étude la question de l'autonomie des demandeurs, les enjeux de la cotation, ou encore une analyse sur la construction des choix résidentiels

Aujourd'hui, la mutation des dispositifs d'accès au logement social est bien engagée, et dans ce développement, la progression vers la location choisie semble s'affirmer. Cette dynamique que nous avons ressentie, s'accompagne d'une véritable volonté, pour les organismes du logement social, d'un accompagnement réflexif et critique dans la mise en place de nouveaux dispositifs. Cette recherche a permis de mettre en avant des points de vigilance ainsi que des préconisations afin d'améliorer la mise en place de tels dispositifs et leur intégration dans les démarches d'accès au logement social. Il semble essentiel d'agir avec prudence et de poursuivre cette démarche d'analyse sur les différentes mutations en jeu dans le logement social. La mise en place de nouveaux dispositifs, comme c'est le cas avec la location choisie, entraîne de nombreuses transformations des représentations et des pratiques au niveau des professionnels comme des demandeurs de logement social. Ces transformations ne sont pas toujours celles que nous imaginons, et les conséquences ne vont pas toujours dans le sens que l'on souhaite, c'est pourquoi nous encourageons fortement les acteurs du logement social à

poursuivre leur approches critiques et leur démarche d'évaluation des changements afin qu'ils puissent agir et faire évoluer leurs dispositifs tout en ayant connaissance de leurs effets sur les demandeurs et les professionnels et permettre, in fine, d'offrir des services adaptés au plus grand nombre.



Photographie prise à Seynod en Haute-Savoie - novembre 2015

BIBLIOGRAPHIE

- AUTHIER** Jean-Yves, **BIDET** Jennifer, **COLLET** Anais, **GILBERT** Pierre, **STEINMETZ** Hélène, 2010, « Etat des lieux sur les trajectoires résidentielles » sous la direction de Jean-Yves **AUTHIER** in *Plan d'urbanisme construction architecture*
- BELMESSOUS** Fatiha, « Catégorisation et discrimination des algériens dans les politiques du logement à Lyon (1970–2000) » sous la direction de **MOREL-JOURNEL** C. et **SALA PALA** V. in *Le peuplement comme politique*, Desage, p.133-154
- BERGER** Peter, **LUCKMANN** Thomas, 2012, *La construction sociale de la réalité*, Armand Colin
- BONNEVAL** Loïc, 2014, « Les tiers dans le choix du logement » : comment les agents immobiliers contribuent à l'élaboration des projets résidentiels » in *Espaces et Sociétés*, (n° 156-157)
- BONVALET** Catherine, **BRUN** Jacques, **SEGAUD** Marion, 1998, *Logement et Habitat*, Broché
- BOURGEOIS** Marine, 2013, *Gérer au quotidien l'attribution de logement sociaux. Enquête ethnographique dans les organismes HLM*, L'Harmattan
- BUGNON** Caroline, 2014, « Loi ALUR : Quelles interférences sur le logement social et le DALO ? » in *La semaine juridique administrations et collectivités territoriales* (n°37)
- DEMOULIN** Jeanne, 2014 « Du locataire au client, tournant néolibéral et participation dans la gestion des HLM. » in *Participations* (n° 10), p. 13-37
- DIETRICH-RAGON** Pascale, 2013, « Qui rêve du logement social ? » in *Sociologie* /4, p.19-43
- DREAL** - *Enquête HLM, Le parc locatif social en Rhône-Alpes, situation au 1^{er} Janvier 2012*, N° NS 17 mars 2013
- GILBERT** Pierre, 2012, « L'effet de légitimité résidentielle : un obstacle à l'interprétation des formes de cohabitation dans les cités HLM » in *Sociologie* /1 (Vol. 3), p. 61-74
- GILBERT** Pierre, 2014, « Des logiques structurelles aux mobilités individuelles. L'effet de la rénovation sur les trajectoires », *Rénovations urbaines en Europe*, Presses universitaires de Rennes, p.235-245
- GRAFMEYER** Yves, 2010, « Approches sociologiques des choix résidentiels » sous la direction de **AUTHIER**, **BONVALET** et **LEVY**, in *Élire domicile*, Presses universitaires de Lyon

SALA PALA Valérie, 2013, « La politique du logement social au risque du client ? Attribution des logements sociaux, construction sociale des clients et discrimination ethnique en France et en Grande Bretagne » in *Politiques et Management Public* (n°24)

SALA PALA Valérie, 2013, *Discriminations ethniques : les politiques du logement social en France et au Royaume-Uni*, Presses universitaires de Rennes

SIGAUD Thomas, 2015, « Accompagner les mobilités des salariés, l'épreuve de l'entrée en territoire » in *Espace et société* n°162

WELLER Jean-Marc, 2003, « Le travail administratif, le droit et le principe de proximité », in *L'Année sociologique* (Vol. 53), p. 431-45

ANNEXES

Portrait de Zazie, à Voiron

Zazie, 30 ans, employée, réside à Voiron avec son compagnon et leur bébé. Cela fait deux ans que la famille habite dans un appartement du parc locatif privé, qu'elle juge insalubre et impropre à l'habitation. Zazie a entamé des démarches auprès de plusieurs organismes HLM et ne voit pas sa demande aboutir.

Zazie vit dans un appartement de 36m² en rez-de-chaussée d'un immeuble de 5 étages à la façade délabrée. Le propriétaire réside en face. Elle vit avec son conjoint, qui travaille de nuit ; il dort à côté, dans l'unique chambre de l'appartement, durant l'entretien. Depuis 2 ans que le couple a posé une candidature pour un HLM, la situation n'a pas changé. Elle leur semble même s'éterniser :

« Franchement, j' pense que ça va prendre des années ».

Après avoir quitté le foyer de leurs parents respectifs, le jeune ménage s'est installé à Voiron car monsieur a eu une opportunité professionnelle dans la région. Peu de temps après, Zazie a également trouvé un emploi, à Grenoble. Ils ont pris ce logement dans le privé, à défaut d'accéder à autre chose dans le public. La superficie leur est trop petite pour trois, des meubles trop nombreux sur les angles desquels l'enfant risque à tout moment de se cogner, une salle de bain très vétuste, le froid, l'humidité ambiante, la puanteur des évacuations, le manque d'isolation, le prix du loyer, Zazie ne tarit pas d'énumérations sur les difficultés du quotidien.

« Clairement on s'marche dessus quoi, on s'marche dessus. Mon fils il marche à 4 pattes, euh la télé elle lui est tombée dessus la dernière fois donc il a pas d'place, c'est un enfant il a besoin d'espace, il a besoin d'jouer c'est dangereux, y a la table, y a l'angle, y a des meubles de partout voilà quoi ».

Le dépit anime l'enquêtée, elle est agacée, elle déplore les délais d'attente pour accéder à des propositions de logement et la difficulté à suivre son dossier auprès des organismes HLM :

« C'est sûr que pour avoir des nouvelles ou avancer le truc euh j'suis obligée de me déplacer (...) Ils sont jamais disponibles. Soit elle a un rendez-vous et comme par hasard quand j'y vais sur place elle est jamais en rendez-vous ».

Néanmoins, Zazie continue de consulter régulièrement les sites des différents bailleurs pour voir les nouvelles annonces. Le problème selon elle, c'est que l'offre stagne et ne se diversifie pas. Souvent les logements proposés se situent dans les « *quartiers sensibles* » où elle ne veut pas habiter :

« Tout sauf les quartiers (...). Moi j'ai un enfant, j'ai pas envie de retrouver ma voiture cramée le lendemain, puis même après c'est chacun son choix, c'est la vie de chacun, j'veux pas dans les quartiers, j'suis désolée j'vais pas prendre la merde des gens qui veulent pas quoi ».

Ses critères sont *simples*, insiste-t-elle : un 50m² à Voiron. Le jeune couple souhaite absolument rester à Voiron car il craint de perdre sa place à la crèche municipale s'ils quittent la commune – la pratique, illégale, s'est apparemment déjà vue.

Chaque fois qu'un logement convient à ses attentes, Zazie effectue au plus vite les démarches nécessaires. Seulement son dossier n'est jamais retenu, sans autre explication que celle d'un autre dossier plus urgent. Les critères de classification pour les attributions lui semblent flous, voire subjectifs et injustes : « j'leur demande tout l'temps leurs critères d'attribution. Qu'est-ce qui finalement leur fait dire que lui ou lui est plus prioritaire que lui ou lui ? Elle me dit « non non mais ça on en débat pendant la commission ça ne vous regarde pas [...] Bah dans c'cas là moi j'connais pas les critères donc j'peux attendre des années et je saurais jamais rien ».

De plus, Zazie regrette le manque de clarté des chargés de clientèle qui lui font entretenir de faux espoirs :

« Elle m'a dit oui, oui, oui, mais au vu de votre dossier ça devrait être bon. Et ils sont là, bah oui, bah non euh... ».

Une difficulté supplémentaire apparaît, liée au fait que le couple occupe un logement dans le parc locatif privé ; 3 mois sont requis pour déposer un préavis tandis qu'un bailleur peut proposer d'emménager dans un logement d'une semaine sur l'autre.

« J'aurais pas la chance de toujours lui (le propriétaire) dire bah tiens j'te dépose le préavis ah non j'le reprends. J'ai un enfant, j'peux pas me retrouver à la rue quoi ».

Portrait de Corine, à Annecy

Corine, assistante maternelle d'une quarantaine d'année, vit en couple avec Sébastien en situation de travail également. Ils forment une famille recomposée de quatre personnes, vivent dans un T4 à Annecy. Ils aimeraient déménager, dans le cadre de la bourse d'échange, pour un rez-de-jardin ou une maison, avec une chambre de plus pour les enfants. Ils sont également intéressés par l'accession à la propriété et sont prêts à faire un petit effort financier pour réaliser leur projet.

« J'étais Inscrite sur les listes des HLM, et après deux ans à peu près, j'ai visité deux-trois logements et celui-là m'a plu et ça fait deux ans que je suis là. Ca va faire deux ans, là, au mois de décembre »

Corine explique cette longue attente de plus de deux ans pour obtenir son logement social en raison des demandes nombreuses sur Annecy. Auparavant, locataire dans le privé, elle doit se résoudre à demander un logement social après son divorce, se retrouvant seule avec son fils en bas âge, sans les moyens financiers nécessaires pour rester dans le parc privé. D'autant qu'elle a également trois grands enfants : un appartement plus grand s'est imposé. Pour accélérer le processus, les parents séparés se partagent la garde des enfants plus grands :

« On a un peu dispatché, de sept on est passé à trois ».

Corine vit dans la région depuis des années, étant arrivée à Annecy avec sa mère qui y avait été mutée, elle est repartie, puis revenue avec son mari à l'époque, pour des raisons liées au travail.

Trois choix s'offrent alors à elle : une première fois, on lui propose un grand appartement dans un nouveau bâtiment. Selon elle, elle n'est pas considérée comme prioritaire, elle ne l'obtient donc pas, ce qui la déçoit. Puis deux autres propositions lui sont faites, c'est ainsi qu'elle choisit, et obtient, l'appartement fonctionnel dans lequel elle vit actuellement avec son compagnon et leurs enfants respectifs. Le choix se fait aisément, l'autre appartement présentant des pièces vraiment trop petites ou peu pratiques à meubler.

Elle ne regrette pas son choix, le quartier est assez calme, bien desservi par les transports en commun. De plus, son appartement se trouve à proximité des écoles. Néanmoins une partie du quartier serait un peu moins agréable selon elle, les adolescents y commettraient régulièrement des incivilités.

Corine déplore le fait de ne pas connaître les raisons des refus des bailleurs lors des Commissions d'Attribution des Logements, elle raconte avec amertume une expérience qui illustre selon elle le manque de transparence autour des commissions : son dossier bien que complet et rendu à temps n'avait pas pu passer en commission car les deux autres demandeurs n'avaient, eux, pas remis leur dossier complet dans les temps au bailleur. Le regret de ne pas avoir obtenu ce logement est d'autant plus fort qu'il s'agissait d'un immeuble neuf au bord du lac. La CAL se retrouve alors reportée à quinze jours, et son dossier n'est plus prioritaire. Elle a connaissance de la pratique du scoring, comprend que d'autres demandeurs

obtiennent davantage de points, mais s'interroge sur l'attribution de ces points. Corine aimerait bien déménager, son compagnon, qui a un grand fils, aussi. Ils sont quatre mais elle reconnaît que l'appartement est tout de même assez grand pour leur famille. Si Corine et Sébastien veulent déménager, c'est bien pour l'apport d'un rez-de-jardin. Cette dernière souligne l'importance de ce choix par rapport aux enfants, aux siens mais aussi à ceux qu'elle accueille en journée, en tant qu'assistante maternelle.

C'est sur le réseau social Facebook que Corine trouve une dame qui souhaite échanger sa maison avec jardin dont le loyer est devenu trop onéreux pour elle en raison d'une récente séparation, contre un appartement. L'affaire ne se fait pas entre elles car le loyer de l'appartement de Corine et Sébastien s'avère trop élevé pour cette mère célibataire, mais c'est ainsi que Corine apprend l'existence du site de la bourse d'échange. Elle s'inscrit sur le site mais n'obtient pas de retour :

« Je ne suis pas forte en ordinateur [...] c'est pas expliqué comme il faut, et avec les petits j'ai pas le temps d'y aller tous les jours et du coup ils m'ont résilié ».

Elle est passée à l'agence où on lui dit d'aller sur le site et de se « débrouiller » avec les personnes, elle se plaint de ne pas avoir d'explications, ni aide :

« Y'a rien, y'a aucun suivi, y'a aucune aide, rien du tout ».

Corine n'a jamais eu de demandes de visites, elle regrette la gentillesse et la capacité d'écoute d'un responsable d'agence locative qui ne travaille plus chez le bailleur dont elle dépend. Concrètement, Corine dit avoir pris de bonnes photos de son appartement, de son balcon, mais elle ne sait pas où mettre ces matériaux sur le site. Elle s'aperçoit également que toute modification entraîne des complications, par exemple lorsqu'elle tente de modifier sa demande en ligne avec l'ajout d'une demande de rez-de jardin. Désabusée, Corine effectue ses recherches parallèlement dans le parc privé.

A la question posée sur les avantages et inconvénients de la procédure de la bourse d'échange par rapport à la procédure classique, Corine déclare, navrée :

« Aucun avantage, on ne sait pas comment faire [...] on met son annonce mais après ça on est perdu, quoi. On n'a aucune explication, c'est pas évident ».

Corine va sur d'autres sites tels leboncoin, de préférence, ou de Particulier à Particulier.

Corine recommanderait la bourse d'échange à des amis à condition qu'un véritable accompagnement puisse se mettre en place. S'il s'avère compliqué pour cette locataire de naviguer sur le site de la bourse d'échange, il lui est également difficile d'aller rencontrer les bailleurs. En raison de son métier elle ne peut effectuer aisément ses démarches administratives à l'extérieur. La vie dans leur immeuble se passe bien, le problème se situe davantage dans la relation au bailleur qui est inexistante pour Corine. Le problème que représente à ses yeux l'informatique revient souvent dans son discours, et clôt le débat :

« Vous pouvez aller sur le site, mais débrouillez-vous, moi c'est ce qu'on m'a dit, hein ? Vous allez sur le site, vous vous inscrivez, voilà »

Portrait de Gilles et Bernadette, à Annecy

Gilles et Bernadette, 25 ans, forment un couple de jeunes mariés et ont deux enfants sur la commune d'Annecy.

Après la naissance de leur second fils, au début de l'année 2015, il leur semblait impératif de changer de logement rapidement. Le petit dort dans la même pièce, à côté, durant l'entretien. Ils ont fui, avec leur famille respective, la guerre en ex-Yougoslavie. Ils se sont rencontrés et mariés en France. Bernadette travaille comme aide-soignante à l'hôpital d'Annecy et Mr B comme ouvrier qualifié. Ils parlent très bien français et sont très heureux de pouvoir vivre dans un pays comme la France malgré les problèmes qu'ils rencontrent avec la religion musulmane. L'entretien a lieu le lendemain des attentats du 11 novembre à Paris, et le couple exprime être malheureux des amalgames associés à l'évènement et de la stigmatisation de leur communauté d'appartenance.

Le couple vit dans un F2 depuis près de 3 ans et ont tenté à plusieurs reprises de changer d'appartement. Dans un premier temps en passant par la voie de la mutation classique puis dans un second temps en passant par le dispositif de la bourse d'échange. Ils se sont inscrits sur le dispositif de la bourse d'échange car la professionnelle chargée de leur dossier leur a expliqué que dans le secteur qu'ils recherchaient, les logements vacants étaient inexistantes depuis de nombreux mois. Elle leur a suggéré de s'inscrire sur la bourse d'échange via internet, ce qu'ils ont fait immédiatement. L'inscription n'a pas été compliquée par contre ils ont trouvé le site très mal fait pour l'ensemble des données répertoriées (photos, informations, validité). Après en avoir discuté avec leurs voisins, il s'est avéré qu'une de leur voisine était intéressée pour échanger son appartement. Ils ont fait les démarches avec la bourse puisque l'employé de l'agence leur avait signalé que c'était plus rapide de traiter leur dossier avec cette plate-forme. Une fois les papiers signés ils devaient passer en commission d'attribution comme il était stipulé sur le papier confirmant l'échange (papier envoyé par l'agence par voie postale). Seulement la voisine a annulé au dernier moment le processus d'échange, alors qu'officiellement, à la lecture de la procédure, il est bien stipulé qu'il est impossible de revenir en arrière une fois que l'agence a validé l'échange et engagé le dossier en commission d'attribution (c'est écrit sur le site). Après un premier échec dont ils gardent un mauvais souvenir, ils ont poursuivi les recherches et ont trouvé un nouveau voisin intéressé. Ce dernier se trouvait être le frère de la locataire précédente. Ils lui ont témoigné leurs inquiétudes consécutives à leur dernière expérience avec la sœur de l'intéressé. Ce dernier leur a assuré que cet appartement était devenu trop grand pour lui. Il envisageait de reprendre un appartement dont il est propriétaire dans le centre de la ville. Cependant la même situation s'est produite, il s'est rétracté juste avant de passer en commission. Ils ont reçu par courrier un simple papier stipulant que finalement ce n'était plus possible, le monsieur avait changé d'avis.

Gilles et Bernadette ont alors été confrontés à une situation problématique puisqu'ils avaient remis à neuf leur appartement et avaient acheté du parquet pour le futur locataire, comme convenu avec lui. Ils se disent très frustrés et n'ont pas compris ce qu'il s'est passé :

« Comment est-ce possible d'annuler une nouvelle fois ? ».

Ils n'ont pas eu d'explications de l'agence et sont dans une situation financière dangereuse à cause des achats qu'ils ont engagés. Ils se sentent totalement isolés et fragiles psychologiquement. Ils disent avoir reçu des menaces de la part de la sœur et du frère en question. Des insultes proférées depuis leur balcon sans que le couple ne comprenne les raisons de cette agressivité et de cette injustice. L'agence, en réponse, leur a proposé d'aller du côté de Meythet. Ce qu'ils considèrent trop éloigné du centre d'Annecy. Ils ont voulu porter plainte mais sans savoir véritablement à qui s'adresser.

Les locataires ont exprimé une colère très manifeste contre le dispositif de la bourse d'échange.

Portrait de Mireille, à Annecy

Mireille, 53 ans habite avec son fils dans un appartement à Annecy depuis 2002. Ils ont grandi en famille à la campagne. La mère et les enfants ont dû quitter la maison en urgence. Ils dorment chez des amis pendant un temps qui paraît très long pour le jeune et obtiennent un logement rapidement du fait de leur situation. Elle a travaillé en tant que professeur d'anglais en intérim et est divorcée. Elle ne touche pas d'APL. Mireille s'est inscrite sur la bourse d'échange en espérant trouver un appartement en bon état et éventuellement mieux situé et moins cher.

Elle a entendu parler de la bourse d'échange par un collègue de travail. Sur la bourse d'échange, elle regarde les autres appartements, qui parfois lui plaisent, mais se pose des questions qui l'empêchent d'aller plus loin :

« Faut-il que la personne qui quitte cet appart veuille du mien ou y a-t-il un système de location tournante ? Comment pourrait-il vouloir de mon appart qui est en si mauvais état ? Mon bailleur va-t-il remettre mon appartement en état si je déménage sachant que le déménagement doit se faire le même jour ? Puis-je échanger avec des locataires d'autres bailleurs ? Pouvais-je échanger avec ma voisine qui a eu son logement avec le 1% patronal ? »

Elle n'arrive pas à contacter son bailleur pour avoir une réponse à ces questions bien qu'elle soit « *bon payeur* », comme elle dit. Elle aimerait au moins une assistance téléphonique, un standard ou une adresse email à laquelle écrire.

Elle trouve son appartement bien situé (proche du centre-ville et près de la gare) ce qui est pratique pour son fils qui n'a pas le permis. Ils s'entendent bien avec les voisins même si il y a de « *petites embrouilles* ». Mais elle considère son appartement comme quasiment insalubre (eau au plafond, lino qui se décolle, sol difficile à laver, plaintes en bois qui s'usent, trous dans le mur, peinture du plafond qui part, papier sous-couche apparent, peinture du balcon qui s'en va, sorties d'eau qui tombent sur le balcon du dessous, voisins qui se plaignent, vis-à-vis avec ceux d'en face, volets qui ne ferment pas), et n'ose plus faire entrer les gens chez elle. Le bailleur s'était pourtant engagé lors de la visite à faire des travaux. « *Vous me rappellerez* » avait-il dit. Puis par la suite, on lui a dit qu'il serait rénové quand elle partirait. Avec son fils, ils débattent pour savoir s'ils ont droit ou non de faire des travaux et visiblement, ils ne savent pas trop. S'ils faisaient des travaux, ils aimeraient dans tous les cas que leur bailleur les finance et leur fournisse des outils.

« Depuis 2002, le bailleur n'a rien fait à part rajouter du lino par-dessus le vieux sur une partie seulement de la pièce ».

Elle n'ose pas mettre de photo sur le site, de crainte de faire peur.

Portrait de Latifa, à Vaulx-en-Velin

Latifa, 54 ans, est mariée, et a quatre enfants (trois filles, un garçon, tous majeurs). Elle vit à Vaulx-en-Velin depuis 34 ans. Elle est agent d'entretien en recherche d'emploi. Venue d'Algérie et arrivée en France suite à son mariage, elle s'est installée avec son mari dans l'allée 2, chemin de la fougère, puis a déménagé pour vivre dans l'allée 5, à l'arrivée de son troisième enfant. Cela fait maintenant 30 ans qu'elle vit dans l'allée 5.

A ce jour, elle vit avec son mari et deux de ses enfants, une fille de 18 ans, et son fils âgé de 27 ans. Ses deux autres filles, mariées vivent avec leurs maris à Vaulx-en-Velin et Vénissieux.

Latifa a réalisé une demande de mutation car elle a engagé des travaux il y a deux ans avec une société qui n'a pas été au bout des démarches. Les ouvriers ont réalisé uniquement une partie des travaux. Elle dit que c'est du travail « bâclé » et regrette d'avoir fait ce choix.

« Franchement, j'te jure, j'suis bouillonnée dedans, j'veux sortir vite, vite, vite. J'ai pas envie de rester longtemps ici parce que regarde. Ça c'est moi qui l'aie fait, moi et mon mari. J'fais c'que j'peux hein. J'ai donné de l'argent et à la fin tu te retrouves, toi même tu es en train de le faire ? Voilà... »

Lorsque la société a abandonné les travaux, le couple a vu la nécessité de réaliser le restant des travaux sur leur temps disponible, les soirs, après le travail ou après avoir gardé l'un de leurs petits-enfants. Malgré la longueur des journées, il leur semblait nécessaire que tout soit réalisé. Pourtant, les murs et les sols rappellent les travaux des ouvriers, qu'elle montre à la fin de l'entretien. Les travaux de l'appartement sont source de mauvais souvenirs au quotidien, madame souhaite vivement partir.

Latifa souhaite désormais un logement neuf avec carrelage et faïence. Elle parle notamment d'un programme neuf, livré l'année précédente.

Elle souhaite être mutée à proximité de son domicile actuel car elle y trouve un certain nombre de services à côté et qu'elle y a sa famille. Elle est attachée à Vaulx-en-Velin car elle y a vu grandir ses enfants ici, et qu'ils y vivent toujours.

Enquêteur : *« [...] qu'est c'qui a joué dans le fait que vous êtes aujourd'hui très attachée à Vaulx-en-Velin ? »*

Latifa : *« Ben... premièrement, pour mes enfants, qui sont à côté, euh... deuxième y'a la belle-mère à côté à Vaulx-Village. Et troisièmement, [nom du bailleur], leurs appartements, y'a rien à dire. C'est vrai hein ! Y'a rien à dire ! Voilà. »*

Malgré ce fort attachement à la commune, elle expose tout de même les difficultés relationnelles qu'elle rencontre dans le quartier du fait de son ancienne activité professionnelle.

Concernant un éventuel dispositif à Lyon, Latifa dit qu'elle ne serait pas intéressée. En effet, elle ne dispose pas d'ordinateur et trouve plus simple de compléter un dossier. Elle a constitué son dossier de mutation avec l'aide de l'une de ses filles et n'a pas jugé le dossier trop complexe à constituer.

Portrait de Helena, à Gaillard

Helena, 39 ans, est polonaise, habite à Gaillard, près de la frontière Suisse, où elle travaille en CDI quelques heures par semaine en tant qu'aide à domicile. Elle a deux enfants, respectivement de 6 et 7 ans.

A son arrivée en France, elle est d'abord en sous-location, pour des raisons essentiellement administratives, puis s'installe dans un petit studio, à Gaillard déjà, avec son mari, qu'elle a rencontré en France. Etant de plus en plus à l'étroit dans leur studio avec leur premier enfant en bas âge (et enceinte du deuxième), ils font une demande de logement social, qui mettra plus de trois ans à aboutir. Helena dit avoir appris en se rendant dans un espace d'accompagnement social mis en place par la mairie que le délai maximal était de 18 mois. C'est d'ailleurs cette découverte, qui va déclencher quasiment immédiatement l'attribution de son premier logement social (l'association a contacté les services de logements sociaux pour accélérer le processus). Ils sont alors positionnés sur deux appartements, qu'ils apprécient beaucoup, mais aucun des deux ne leur sera finalement attribué, pour des raisons qui restent mystérieuses pour eux.

Puis un troisième positionnement, qui débouchera sur l'attribution : un grand appartement, avec 4 chambres, dans un quartier tout proche de la frontière. Mais Helena précise qu'ils ne l'ont « *pas aimé depuis le début* ». Ils ont aimé le fait qu'il soit grand, au point de penser « *je vais me perdre ici après mon studio* », mais dès le départ ils n'apprécient pas l'endroit, et surtout le bruit (environnement, voisinage).

Entre leurs voisins du dessus (même superficie) qui reçoivent souvent jusque tard le soir, et les fenêtres qui donnent sur le terrain de jeux et la cour, le bruit devient rapidement leur « *ennemi* ». Ils contactent les voisins et appellent la Police à plusieurs reprises mais les tentatives ne changeront pas la situation. Helena est allée souvent en parler à son bailleur, pour tenter d'accélérer son dossier de mutation, mais sans succès. Alors qu'elle allait une énième fois se plaindre de sa situation à l'accueil, on lui parle de la Bourse d'Echange. Elle perçoit cette information comme une manière « *d'apaiser son impatience* » et son énervement. Elle s'inscrit le jour même, consulte les annonces, envoie des demandes de contact (levées d'anonymat), mais ne reçoit que peu de réponses.

Elle regrette que le site ne soit pas mieux cadré, avec les vieilles annonces ou que les personnes inactives ne soient pas un peu plus « *triées* », pour éviter de se faire des illusions.

Faute de parvenir à changer de logement avec la Bourse d'Echange, elle multiplie les méthodes et redouble de persévérance.

« C'est que j'ai pas échangé grâce au site, c'est grâce à la persévérance de moi et de mon mari, on a écrit les annonces et je mettais dans les boîtes à lettres, plusieurs fois, je me souviens j'avais froid dans mes mains tellement, mais tellement je voulais changer mon appartement, changer avec quelqu'un, je mettais partout, partout où je pouvais ».

Une méthode qui finira par porter ses fruits, puisqu'elle a été contactée par trois familles qui voulaient échanger leur appartement. C'est finalement avec la troisième que l'échange va fonctionner, suite à deux refus. Lui est ravi, car il souhaite se rapprocher d'une partie de sa famille qui habite le quartier et est prévenu pour le bruit, et son appartement convient également très bien à Helena et sa famille.

Une fois le processus lancé, c'est uniquement la finalisation de l'échange qui se fera sur la plateforme de la Bourse d'Echange.

Il faudra tout de même l'intervention d'une professionnelle de la Sigem (bailleur) pour réussir complètement la finalisation, car des problèmes sur le site retardaient la procédure. Professionnelle qu'Helena apprécie beaucoup, et qui considère qu'elle a fait beaucoup pour l'accompagner et accélérer les choses quand elle le pouvait, et qu'elle ne pouvait pas vraiment faire « plus ».

Aujourd'hui, Helena habite avec son mari et ses deux enfants dans un appartement avec trois chambres, un peu plus excentré. Le loyer est un peu plus cher, il faut payer le chauffage en plus (auparavant chauffage central), il faut prendre la voiture pour emmener les enfants à l'école (tout se faisait à pied avant), mais « *malgré ces inconvénients on est bien* ». Même si Helena est consciente que ce n'est peut-être qu'une comparaison relative à leurs anciennes conditions de vie. Car, elle l'admet, il y avait bien eu des évolutions du côté de la voisine du dessus, « *elle faisait des efforts* », mais eux, trop « *pris* » dans leur envie de *déménager* « *coûte que coûte* », ne les voyaient pas, ne les voyaient plus.

Concernant la bourse d'échange, elle est plutôt optimiste, cela lui a servi. Mais elle trouve que même si c'est une bonne chose, ce n'est « *pas fini* », et cela devrait être « *plus encadré, plus à jour, et surtout, plus connu* ».

Portrait de Bernardo, à Lyon

Bernardo, 67 ans, vit dans son appartement depuis 14 ans, un T4 de Lyon 3ème avec son épouse et leurs trois filles, une de 14 ans et des jumelles de 18 ans. Leur demande de mutation, datant de 7 ans, vient d'aboutir et toute la famille va bientôt déménager. La principale raison invoquée pour ce changement de logement est les nuisances sonores du voisin du dessus. Bernardo a fait de nombreuses tentatives de médiations en alertant le bailleur social, la mairie, et en sollicitant une association spécialisée dans les conflits de voisinage mais « *rien n'a abouti* ». Il a voulu « *aller en justice* » mais son épouse s'y est opposée car « *elle voulait sa tranquillité et tout [...] et ça coûte aussi cher et tout* ».

Devant une situation qui impactait sa santé et sa vie de famille, et suivant les conseils de son bailleur qui lui « *a simplement dit « ben partez, c'est mieux* » », Bernardo a fait le choix de demander une mutation dans un appartement du même quartier. Il souhaitait une pièce en plus pour que ses deux filles aînées puisse avoir chacune leur chambre.

Ce changement de logement est perçu comme « *un nouveau départ* ». Bernardo et sa famille ont attendu qu'un appartement correspondant à leurs critères et leur budget leur soit proposé. La dimension économique est invoquée pour expliquer leur choix d'opter pour du logement social, il y a 18 ans, suite à la naissance de leurs jumelles et après des expériences de locations dans le parc privé.

Bernardo se décrit comme très attaché à son quartier. Notamment pour les commodités, qui correspondent pour lui, à un accès facile aux commerces, aux lieux de scolarisation de ses filles et de son travail dont il est aujourd'hui retraité. Il est également attaché à ses autres voisins avec qui il dit avoir de « *très, très bonnes relations. Ça fait 14 ans qu'on est là* ».

A l'issue de notre entretien, il va chercher sa voisine, habitante de l'immeuble depuis 1978, pour « *boire un petit jus* », car elle « *voulait bien venir* ». Très attristée du départ de ses voisins, cette personne âgée isolée leur avait confié ses clefs d'appartements et aidé leurs filles durant leur scolarité : « *J'avais l'impression d'avoir une famille à ma porte* ».

Bernardo me fait également visiter son appartement qu'il est en train de vider. Il me montre les sols refaits, la cuisine équipée qu'ils vont devoir démonter pour la déménager. Chaque pièce a été rénovée entièrement au fil du temps, il envisage de faire de même dans son nouvel appartement. « *Quand on est bien chez soi, on investit, hein* ».

Bernardo exprime le sentiment d'avoir été peu accompagné par son bailleur dans ses démarches de recherche de médiations avec son voisin du dessus mais aussi lors de sa demande de mutation. Il déplore un manque de personnalisation et d'écoute mais aussi une opacité des critères d'attributions, des priorités faites et d'un manque global d'information du locataire sur le suivi de son dossier. Selon lui, les « *passe-droits* » sont courants : « *Ah ben moi, si je vous le dis, madame, il y a pas d'autre mystère, hein, c'est ça* ». Il expose plusieurs attributions de logements proposées à des voisins ou amis qui en seraient des illustrations.

Le dispositif expérimental de location choisie représenterait, selon lui, une façon d'amener de la transparence et de permettre aux locataires de contrôler directement les attributions. Il

soulève à la fois le côté déshumanisant, « *sans convivialité* », de l'outil internet et la fin de la partialité des décisions humaines engagée par ce dispositif :

« Parce qu'on sait que la machine elle parle, la vérité, la machine peut pas tricher, peut pas faire de passe-droits ».

Portrait de Yusra, à Vaulx-en-Velin

Yusra, 43 ans, vit à Vaulx-en-Velin depuis 37 ans (dont 25 dans le quartier du Mas du Taureau). Elle est mariée et a quatre enfants (deux filles et deux garçons, tous mineurs).

Yusra est, selon ses propos et ceux de sa sœur, en dépression. L'humidité dans les différentes pièces et la taille trop petite de son logement, sont des conditions qui ont des incidences sur ses manières de vivre et provoquent notamment des tensions dans la famille. Les problèmes d'humidité sont visibles dans la chambre des parents. Elle explique que l'appartement nécessite d'être aéré toute la journée, même en période d'hiver. En soirée, Yusra tente de chauffer au mieux l'appartement, mais les enfants lui disent qu'ils ont toujours froid.

Les quatre enfants possèdent la même chambre. Les deux garçons, âgés de 7 et 10 ans dorment dans le même lit. La chambre, trop étroite, ne peut accueillir quatre lits, de même qu'un bureau, qu'elle souhaiterait pour que ses enfants travaillent, ne peut être installé. La chambre des parents est parfois occupée par une partie des enfants, et les parents sont amenés à dormir sur le canapé du salon. L'enquêtée explique que le temps de travail scolaire nécessite une organisation et les enfants doivent faire leurs devoirs en alternance. Elle évoque le fait que les filles, tout comme les garçons ont besoin de leur espace pour jouer ou encore se changer. La taille de la chambre semble être source de mal-être chez la famille. Yusra et sa sœur font d'ailleurs écho aux murs de la chambre, sur lesquels chacun a dessiné, ou encore écrit des mots, dont certains semblent exprimer une forme de violence.

Le ménage vit dans un T3, et cherche un T4, bien qu'elle souhaite plutôt un T5 voire T6. Par stratégie, pour trouver plus facilement un logement, Yusra préfère chercher un T4, qui d'après les informations qu'elle possède, sont plus nombreux dans le parc social. Elle aimerait rester dans le quartier, souhaitant vivre auprès de sa famille. Ses parents (âgés et vulnérables) et sœurs vivent dans le même immeuble, ou les immeubles voisins. Rester dans le quartier est pour elle sécurisant, car elle le connaît bien et le juge tranquille. Elle n'est pas inquiète quand ses enfants sont seuls en bas de l'immeuble. De plus, les enfants s'étant liés d'amitié avec des camarades du quartier, ils souhaitent également rester dans les environs.

Plusieurs propositions de logements ont été faites. Néanmoins, les loyers étaient trop chers et présentaient d'autres inconvénients : absence d'ascenseur, chauffage électrique tandis qu'elle préfère le chauffage collectif pour limiter les frais. Par ailleurs, Yusra dit que pour se sentir chez elle, elle aurait besoin d'une chambre pour son mari et elle, d'une grande cuisine et d'un grand salon.

Le parcours, en tant que demandeur de cette enquêtée a engendré une connaissance du système d'attribution, ainsi que des logements disponibles. Les difficultés connues par Yusra, l'ont amenée à faire appel à une association de défense de locataires et à se renseigner auprès de différents interlocuteurs liés au logement social. Yusra a l'impression d'être "*balancée*" un peu partout puisque chacun la renvoie vers un autre acteur. L'enquêtée évoque les difficultés pour joindre le bailleur social, les tensions passées dans leurs échanges. Malgré les raisons explicitées, elle a l'impression que les autres situations sont toujours prioritaires par rapport à

la sienne. Les personnes devant être relogées, les situations accompagnées par la préfecture et issues du 1% patronal, sont selon elle, des situations prioritaires par rapport à la sienne. Des certificats médicaux sont venus appuyer le dossier mais n'auraient, pas permis de prioriser sa situation.

Du fait d'avoir uniquement des visites dans le patrimoine de son bailleur, elle en vient à s'interroger sur le fait que sa demande ait vraiment pu être enregistrée auprès des autres bailleurs également. Elle laisse transparaître une certaine méfiance dans la relation au bailleur.

En parallèle de sa demande de mutation, Yusra effectue des recherches par ses propres moyens. Elle demande à des proches de se renseigner pour elle, regarde sur leboncoin ou encore dans le journal. Selon elle, le problème reste toujours le même : les loyers sont trop chers. Elle regarde environ toutes les deux semaines les annonces de logement sur internet mais surtout quand elle est « *déprimée quant à sa recherche de logement* ».

Quand la question du dispositif de location choisie/active est évoquée, et malgré son aisance dans l'utilisation des outils informatiques, elle reste toujours sceptique quant à la possibilité, pour elle, de trouver un logement. Il y aurait toujours un "*oui mais*" qui l'empêcherait d'accéder à un logement.

Portrait de Jean et Yolanda, à Charavignes

Jean et Yolanda forment un couple de jeunes retraités qui viennent d’emménager dans le département pour se rapprocher de leurs enfants.

Mme Jean est atteinte d’une maladie qui lui rend la vie difficile avec les traitements, mais son état s’améliore. Son Mari a pris sa retraite anticipée pour s’occuper de sa femme. Ce sont tous les deux des ouvriers qui ont vécu avec peu de moyens. Ils ont trois enfants, dont deux travaillent et ont fondé leur foyer dans le Pays Voironnais. Depuis plus de 35 ans ils occupaient le même logement dans une région voisine, un appartement HLM dans une résidence ancienne. L’appartement est décrit comme vétuste et pleins de défauts.

Le couple vient tout juste d’emménager dans une résidence HLM récente, et a bénéficié de la location active. Ils ont toujours vécu en HLM, mais en emménageant dans la région ils n’enviaient pas particulièrement un, c’est pourquoi ils ont regardé des offres sur internet. Ils n’ont pas cherché longtemps, ils ont programmé une visite d’un appartement d’un bailleur HLM de l’Isère. L’offre les intéressait principalement pour le prix. Mais le logement visité ne leur a pas plu (sombre, mal agencé, et finalement « *cher pour ce que c’était* »). A la fin de la visite ils ont dit à l’agent qu’ils ne souhaitaient pas se positionner dessus. C’est à ce moment que l’agent leur a proposé de visiter un logement qui n’était « pas encore » sur internet. Ils ont alors visité un T3 (deux chambres, salon) dans une petite commune proche du Lac de Paladru, et ont tout de suite apprécié le confort et le charme de l’appartement et son emplacement. Ils ont tout de suite accepté l’offre, bien que le loyer de l’appartement ait dépassé de 100€ leur budget :

« Un peu plus cher que ce qu’on payait là bah mais bon. Avec le plus chère on voit la différence. »

Les locataires sont particulièrement heureux de leur nouvel appartement. Le contraste avec leur ancien logement est flagrant : neuf, spacieux, bien aménagé, lumineux. Leur précédent logement était humide, vétuste, grand mais très bruyant, ils y ont fait beaucoup de travaux pour le rendre plus agréable, les parties communes étaient mal entretenues, et leur environnement social s’y est dégradé (leurs amis sont partis, il n’y avait plus les mêmes sympathies dans le voisinage, même s’ils n’ont évoqué aucun « problème » dans le voisinage nouveau). Ensuite, ce déménagement représente pour eux une nouvelle étape dans leur vie qu’ils apprécient : ils se rapprochent de leurs enfants, sont tout juste retraités, et l’environnement est très agréable : petite ville pleine de charme, proximité avec le lac de Paladru, le marché et de nombreux commerces de proximité.

« Bon là ici ça va l’environnement est pas mal. »

« C’est agréable, c’est ce que je disais à mon Mari ce matin. [...] c’est du 100% de changement là [...] Déjà luminosité, parce que là-bas c’était sombre, c’était déjà cuisine salle de bain une chambre, ça donnait plein nord. [...] En hiver humide, froid. [...] La salle

de bain on aurait pu mettre un lit carrément. [...] On avait une grande salle de bain et des petites chambres. (rires) »

Les locataires n'ont pas exprimé de particulière attention au dispositif de location active en lui-même. Même si lorsqu'on les interroge ils trouvent cela bien, ils n'en ont pas retenu un avantage particulier, cela ne les a pas marqués :

« Moi je dis que c'est bien. [...] Y en a eu plusieurs ! Y en avait même sur leboncoin mais bon c'était des quartiers pas très accueillant. [...] C'est pas que c'est pas très accueillant, c'est un peu bruyant mais bon. Y a beaucoup de gamins. »

Bien qu'ils soient particulièrement enthousiastes, ils l'expriment principalement par ce que ce déménagement représente dans leur vie, et par l'appartement en lui-même, qu'ils n'auraient jamais imaginé avoir avec leurs moyens. Cela ne signifie pas que le dispositif ait été sans conséquence sur leur contentement. En effet, leur déménagement a pu se faire plus rapidement que prévu, et avec une facilité qu'ils ont soulignée. Dans leur démarche ils ont pu visiter deux logements (même si celui qu'ils ont pris n'était pas sur internet). Ils ne pensaient pas faire une demande HLM s'ils réussissaient à trouver un logement sur internet (démarche classique). Enfin la satisfaction d'une démarche aboutie, rapidement, et facilement, a une conséquence certaine sur leur satisfaction. Néanmoins, même si le couple est assez remonté contre leur ancien bailleur à propos de l'état de leur appartement antérieur, il n'avait pas une image négative de la demande HLM et du logement HLM dans son ensemble.

« Moi je trouve que c'est bien qu'ils mettent des annonces comme ça... [...] Oui qui mettent des trucs comme ça sur internet moi je dis que c'est pas mal. Pour voir, mais faut la possibilité d'aller sur internet c'est toujours pareil mais bon. C'est bien comme ça les gens ils peuvent se dire ... [...] Y en a où y avait pas de photo mais quand vous voyez l'intérieur. Vous voyez... [...] Oui, mais X ils mettent pas trop de photos d'intérieur. Pas de trop. »

Portrait de Pascal, à Moirans

Pascal a 45 ans, il vit en centre d'hébergement depuis deux ans. Il est à la recherche d'un logement de préférence T3 pour pouvoir accueillir ses enfants dont il n'a pas la charge, donc l'attribution lui est difficile en raison de ces critères qui ne correspondent pas à sa situation. Il n'a pas de travail fixe, notamment suite à des problèmes de santé et enchaîne les petits boulots, ou du travail non déclaré.

L'entretien se déroule en fin de journée, sur un banc de la place principale du village car l'enquêté ne souhaitait pas recevoir au centre d'hébergement. Il est satisfait de pouvoir donner de son temps à une enquête pour aider les étudiants et contribuer à faire avancer la question du logement social.

Pascal vit dans la région depuis plusieurs années, il vivait en logement privé avant d'emménager en logement HLM avec sa femme. Le délai d'attente pour obtenir un HLM a été de 5 ans. Ils ont vécu 7 ans dans ce même appartement, T3 bis, avec deux enfants. Puis après un divorce, Pascal a dû quitter le logement conjugal, il n'a pas trouvé de domicile rapidement et a vécu un moment dans sa voiture, jusqu'à ce qu'une assistante sociale, avec qui il a « *très bien été pris en charge* », lui trouve une place en centre d'hébergement. Cette transition paraît être encore difficile à gérer, la vie en foyer est restreinte à 18m² et « *il faut trouver de quoi s'occuper parce que sinon...* ».

Ce demandeur semble déçu de l'offre de la part des bailleurs, surtout concernant les délais d'attentes qu'il a subies la première fois et dont il se sent victime à nouveau. Une durée qu'il considère « *énorme* » au vu de ses critères :

« Moi ce que je veux c'est avoir un appartement assez rapidement pour que je puisse accueillir mes enfants chez moi tranquillement. Donc des critères j'en ai pas tellement à part je vous ai dit l'espace de vie quoi. ».

Il insiste notamment sur les critères des attributions, qu'il semble ne pas vraiment connaître et ne pas vraiment comprendre :

« Je cherche un appartement et ma foi ils ont des critères... ils attendent d'avoir les bons critères pour pouvoir loger quoi. ».

Il regrette de ne pas connaître plus en détail le fonctionnement des attributions pour comprendre, parce que malgré cela il sait que s'il refuse un logement il n'est plus prioritaire. Mais toute la question du choix du logement pour lui se pose au moment de la visite, moment où il peut ou non accepter son lieu de vie.

Ses critères de choix du logement reposent principalement sur un *bien-vivre* avec ses enfants et pour sa vie sociale :

« Donc il faut qu'ils aient chacun leur chambre et qu'on ait un espace de vie tranquille quoi. J'ai visité un appartement de 45 m², des chambres de 9m², un salon de 4m² c'est impossible quoi... voilà parce que moi quand je les accueille, il faut qu'ils aient chacun

leur chambre... et le salon soit je mettais une table, soit je mettais un canapé, donc c'était pas possible [...] le plus important c'est l'espace de vie [...] avoir une pièce importante pour recevoir du monde. »

En plus de l'aide des CCAS et du travail sur les questions financières du quotidien avec les assistantes sociales du centre, il cherche également de son côté, principalement sur internet, via son Smartphone. L'accès internet au foyer est très limité, deux postes pour 55 personnes. Il n'a jamais entendu parler de la location active, mais utilise le dispositif car il dit aller sur les sites des bailleurs et Leboncoin. Il est à la recherche d'un bon rapport qualité/prix :

« Si je tombe sur un appart pourri euh... par rapport aux prix qu'ils louent c'est pas bien intéressant et comme je vous dis, comme j'ai visité 45m² pour un T3 c'est petit, à 305 euros... c'est vraiment petit pour un T3 donc j'ai refusé ».

C'est très important pour lui de pouvoir voir l'appartement avant de le choisir :

« Mais quand vous allez acheter dans un magasin avant d'acheter vous regardez ce que c'est comme produit vous n'achetez pas n'importe quoi ? Ben pour les appartements c'est la même chose. »

Il semble y avoir une tension entre les attentes du locataire et l'offre qui lui est donnée. Les critères divergent et le locataire ne semble pas revenir beaucoup sur ses critères de logement. Il ne comprend pas comment sa situation peut changer et reste dans sa position : *« Surtout quand on ne connaît pas les critères des bailleurs. »*. Il a le sentiment qu'on lui impose des critères, qui ne sont pas les siens, pour *« pouvoir entrer dans les cases et avoir un logement »*. Il semble y avoir une tension entre *« avoir un logement »* et *« habiter un logement »* entre les critères de Pascal et ceux lui attribuant un logement. Il se sent oppressé par une *« obligation »* de choix, et en même temps est plutôt satisfait des services offerts du quotidien par les bailleurs.

Il trouve l'information sur les logements sociaux faible et peu visible, il trouverait intéressant d'avoir accès à des prospectus ou des rubriques dans les journaux pour activer sa recherche de son côté.

Dans le cadre d'évolutions politiques et législatives, notamment la loi ALUR, ainsi que de réflexions menées autour de la discrimination dans l'accès au logement, des expérimentations ont été menées afin de réformer le modèle « classique » d'attribution du logement social. Ces démarches de « location choisie » traduisent la volonté d'organismes HLM de rapprocher l'offre et la demande dans le parc locatif social en permettant au demandeur d'être plus acteur de sa demande de logement.

Cette recherche, commande de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), s'inscrit parmi de nombreuses études visant à interroger et améliorer les initiatives impulsées par certains bailleurs.

Elle s'intéresse à trois sites :

- *le Pays Voironnais avec la location active, expérimentée depuis 2014 par l'OPAC 38, SDH et Pluralis,*
- *la Haute-Savoie avec la bourse d'échange, expérimentée depuis 2012 par l'USH 74,*
- *la Métropole de Lyon, en réflexion sur la mise en place de la location choisie.*

Notre approche qualitative comprend des observations et des entretiens réalisés auprès de professionnels (25 personnes) et de locataires (48 ménages). Elle ne repose pas sur l'analyse d'un échantillon représentatif mais vise à rendre compte d'une réalité complexe à travers une diversité de témoignages. Plus largement, l'objectif de cette étude est de comprendre les freins et les leviers des différents dispositifs.



Recherche-action réalisée en 2015-2016 dans le cadre du Master 2 SADL (Sociologie Appliquée au Développement Local) de l'Université Lumière-Lyon 2, dirigé par Béatrice MAURINES, enseignante-chercheuse.

Ouvrage écrit par

William ALOVOR, Aurélie BONNEAUD, Sara BOUDERSAYA, Nils DE GRAAFF, Théo FANONI-MARÉCHAL, Mikaël GEVAUX, Nadia GRANDSERRE, Sandrine HIRSCHLER, Laura JACQUEMARD, Emma JACQUET-PIERROULET, Amandine LEE, Marie LUSSON, Daniel MARTIN, Myriam SOULEYREAU, Vincent TREMBLAY, Laura VILLAR et Mélia VILLARD.

Sous la direction de

Loïc BONNEVAL, enseignant-chercheur & Olivier ROUCHON, urbaniste.