

Trouver des leviers pour que les bailleurs sociaux agissent à la suite des constats des visites à domicile

11 juin 2026

Méthode : <https://interpole.xyz/?AccelérateurDeProjet>

Participant·e·s

Exposant·e : Cédric (Soliha)

Constulant·es :

- Emmanuelle Héliard (coordinatrice PTRE) – Syndicat Mixte Pays de Sancerre-Sologne
- Quentin-Maurice Delamour (Médiateur-Animateur Lien Social) - Regie Plus
- Charlotte Millon (Coordinatrice Dispositif de Lutte contre la Précarité Energétique) - Batigere
- Malia Beau (coordinatrice) - CLCV 85

Prise de notes

Étape 1 : exposé de la problématique ou de la situation

La personne qui a accepté de soumettre son problème expose le plus clairement possible la situation et son contexte. Elle exprime ensuite la façon dont elle définit le problème. Les autres membres de l'équipe écoutent et n'interviennent pas.

Cette étape se termine de la part de l'exposant·e par : *je souhaite que le groupe m'aide à...*

Ma difficulté est d'avoir des leviers pour faire avancer la situation des locataires chez qui je fais des constats de dégradation du logement, dans le cadre du programme Slime.

Cela commence déjà par la difficulté à pouvoir échanger avec le bailleur et lui faire des retours sur la situation du ménage, qui reste très souvent lettre morte.

Par la suite, quand on commence à faire des constats j'essaie d'envoyer le bilan de la visite au bailleur. On peut avoir des adresses mail nominatives (du responsable de secteur ou responsable travaux par ex.), mais pour d'autres bailleurs on ne dispose que d'adresses génériques.

Une autre difficulté est d'arriver à faire comprendre au bailleur qu'on peut être utile dans la préservation de leur bien, à se faire reconnaître comme partenaire et non pas comme un "poil à gratter."

Quand on n'arrive pas à avoir de retours on passe par un partenaire local, la Confédération syndicale des familles (CSF), pour engager une médiation. Mais il reste difficile de faire reconnaître une situation de non-décence qui techniquement ne peut pas être reconnue chez les bailleurs sociaux.

S'il y a une oreille attentive on peut avancer mais dans l'autre cas, le dossier peut être oublié. Il y a des cas qui avancent mais pour d'autres on se retrouve dans l'impasse. D'autant que ce peut être un sujet politique pour certains bailleurs sociaux, et donc délicat à aborder.

Je souhaite que le groupe m'aide à réfléchir aux leviers possibles pour faciliter la relation avec les bailleurs sociaux suite aux constats des visites à domicile

Étape 2 : clarification de la problématique

Les membres du groupe formulent les questions pour bien cerner la situation. Ils-elles doivent, à cette étape, s'en tenir à des questions d'information factuelle (meilleure compréhension du contexte par exemple). La personne qui a exposé sa situation apporte les précisions ensuite.

Q : Est-ce que tu as pu aller à la rencontre de tous les bailleurs du territoire ? Les rencontrer un par un peut permettre d'être mieux identifié.

R : Ce volet communication est géré par la métropole qui pilote le Slime, c'est donc une autre personne qui gère les échanges avec les bailleurs sociaux. On peut être amenés à les rencontrer lors de journées d'échange mais ils viennent de moins en moins à ce type d'évènements. Et quand on évoque ce genre de sujet, ils sont sur la défensive et c'est dommage. La métropole essaie aussi de ménager les bailleurs en ne mettant pas trop en avant certaines problématiques liées au bâti.

Q : Est-ce qu'il y a un lien à la base avec les bailleurs sociaux ou il n'y a aucun échange possible avec une relation complètement fermée ?

R : Avec certains bailleurs on a eu des adresses mail nominatives grâce à la métropole, et donc un relai vers les responsables de secteur. Mais il y a beaucoup de bailleurs sur le territoire et tout va dépendre des bailleurs et des chargés-es de secteur. Il est difficile d'avoir une vision claire de quel bailleur est prêt à travailler en partenariat.

Q : Le bailleur est-il prévenu par le Slime de ce qui va se passer et qu'il pourra être contacté ensuite ? La démarche lui est-elle communiquée en amont ?

R : Oui la métropole a communiqué sur le dispositif auprès des bailleurs. Lorsqu'une visite est organisée il est prévenu en amont ou quand la personne fait sa demande de visite sur Signal Logement. La difficulté c'est le non-retour de leur part, on ne sait pas si ça a été pris en compte ou non.

Q : Y a-t-il d'autres acteurs sur le territoire qui ont aussi des difficultés à travailler avec les bailleurs ? Car l'implication peut dépendre du bailleur ou de sa chaîne de traitement du sujet.

R : Avec la CSF qui fait la médiation, on sait que ça va être compliqué avec certains bailleurs et moins avec d'autres. Mais c'est toujours plus simple d'avoir des référents dans ces grosses machines. On essaie d'avoir un discours commun : que le locataire soit bien dans son logement. On ne part pas perdant en se disant qu'avec tel bailleur ça va être compliqué, on essaie quand même les solutions qu'on porte.

Q : A-t-il été proposé au personnel du bailleur d'accompagner une visite à domicile pour qu'il se rende mieux compte de l'intervention effectuée ?

R : Non jamais, on peut leur présenter les visites sur un tableau avec les retours sur ce qu'ils ont mis en place dans le logement. Mais dans des gros organismes Hlm c'est difficile, d'autant quand ils n'ont pas compris que le sujet est important.

Q : Y a-t-il eu des actions communes avec les bailleurs pour sensibiliser les locataires (par ex. des stands en pied d'immeuble pour parler droits et devoirs de chacun), pour qu'il y ait une meilleure compréhension des enjeux de chacun ?

R : On commence cette année le championnat "CUBE logement", donc on commence à mener des actions physiques auprès des locataires et c'est une occasion de leur présenter l'intérêt de notre action et élargir notre carnet d'adresses.

Étape 3 : contrat - reformulation de la question

La personne qui a exposé sa situation précise clairement ce qu'elle attend des autres membres du groupe : *je souhaite que le groupe m'aide à*

Je souhaite que le groupe m'aide à réfléchir à d'autres façons d'aborder les bailleurs pour leur transmettre le besoin des locataires.

Étape 4 : réactions, commentaires, suggestions

Les autres membres du groupe interviennent : donnent leurs impressions, réactions, interprétations... Ils-elles proposent une façon de voir autrement la situation. Ils-elles peuvent faire des suggestions pratiques ou donner des conseils. La personne qui a exposé sa situation écoute et s'engage à ne pas intervenir. Elle a tout intérêt à noter par écrit ce qui lui paraît pertinent de retenir pour préparer un plan d'action.

Ce qu'on m'a souvent dit c'est de se rendre indispensable à une structure ou un bailleur sur une problématique, il sera alors obligé de venir te parler et faire avec toi. En trouvant d'autres sujets sur lesquels ils accepteraient de dialoguer, cela pourrait l'ouvrir à accepter d'autres sujets ou un autre travail.

Ce qui serait intéressant c'est de s'appuyer sur d'autres associations ou dispositifs qui existent pour avoir des entrées. Ex : des associations de représentants de locataires qui peuvent relayer la parole des locataires.

Pour rebondir sur la première réaction : ce qui peut intéresser les bailleurs peut être par exemple des ateliers sur la compréhension de la régularisation des charges ou l'entretien du logement, au final une thématique éloignée de l'énergie mais pas totalement. J'ai pu travailler avec un bailleur motivé qui avait compris notre action, mais on pouvait proposer ces actions à d'autres bailleurs sous son impulsion. La question des droits et devoirs de chacun intéresse aussi les bailleurs, ça peut être une bonne entrée. Un événement national (JCPE) ou une fête de quartier peut être une bonne opportunité, et arriver à se saisir des espaces-temps qui rentrent dans le cadre du Slime. On peut même arriver à ce que ce soit le bailleur qui renvoie vers le programme Slime.

Sur mon territoire il y a des rencontres inter-bailleurs régulièrement (1 fois par trimestre) et on a réussi à y participer pour redire ce qu'on proposait. L'idée pourrait être d'accompagner la personne de la métropole afin d'appuyer l'argumentaire, notamment technique, auprès des bailleurs.

Dans la Drôme un bailleur avait bien compris que le Slime pouvait être très utile notamment dans le cas de surconsommations d'eau : il nous les signalait et étaient très preneurs de signalements d'autres problématique dans le logement. Il voyait un intérêt à être prévenu à l'avance. Il y avait aussi eu des formations des gardiens sur le sujet des économies d'eau.

Une idée pourrait être que les bailleurs avec qui ça fonctionne bien puissent témoigner auprès des autres bailleurs.

Malgré les difficultés il faut continuer à faire les visites, échanger avec les locataires... pour pouvoir récolter des données sur les conditions de vie des habitants et l'état des logements. Continuer à tendre la main et s'il ne se passe rien, passer par d'autres structures ou associations qui pourraient connaître d'autre manière d'entrer en contact et ouvrir le dialogue.

Les associations de représentants des locataires vont aussi faire de la sensibilisation auprès de ces derniers, c'est apprécié du bailleur et on lui rappelle que c'est bien son patrimoine qui est préservé. Et plus on le rappelle plus ils font appel à nous et nous orientent leurs locataires. D'autant que les locataires s'entendent souvent dire que c'est leur usage du logement qui n'est pas adapté.

Je conseille de retourner voir le bailleur après la visite à domicile pour expliquer ce qu'on y fait et les impliquer d'avantage, mais pas que sur les problèmes, aussi sur les solutions pouvant être mises en place.

Suggestion concernant le fait que les bailleurs soient sur la défensive : bien souvent ils pensent que c'est systématiquement le fait du locataire alors que les données et la norme disent l'inverse. Cela donne l'impression qu'ils ne sont pas formés car ce n'est pas toujours parce que le locataire n'a pas un mode de vie adapté.

S'ils en arrivent à rentrer chez les locataires et à prendre conscience que tous les locataires ne sont pas les mêmes c'est déjà bien. J'ai eu une expérience où les relations étaient très tendues avec le bailleur au début mais en ayant de vrais échanges quotidiens au fur et à mesure des déplacements en visites, la relation s'est détendue avec lui d'autant plus en montrant la récurrence des problèmes signalés avec des photos à l'appui. C'est un travail de longue haleine.

L'apport technique et de connaissance rassure le bailleur social, c'est là où la confiance peut s'enclencher.

Si tout ça ne fonctionne pas il y a le levier juridique car le bailleur a des devoirs, et il est possible de se faire accompagner. Pour commencer il est bien de leur rappeler leurs devoirs.

Souvent le bailleur demande à vérifier d'abord l'usage du logement par le locataire. Or ces comportements "inappropriés" peuvent résulter d'un problème initial du bâti.

Le bailleur renvoie aussi vers leur prestataire pour intervenir (ex : changement de chaudière) mais le prestataire a besoin de la validation du bailleur pour intervenir, donc le serpent peut vite se mordre la queue.

Il y a aussi le PDLHI avec une DDT qui s'est saisie du sujet des bailleurs sociaux. Ils sont incités à venir lors des réunions, ils voient alors comment les dossiers sont étudiés et quelles interventions sont proposées. Soliha est agréé, ils ne font pas des rapports pour le plaisir.

Se rendre indispensable peut passer par des points mensuels avec un suivi des situations. D'un bailleur à l'autre le fonctionnement n'est pas le même. Il faut donc aller à la rencontre du bailleur pour bien comprendre sa procédure interne et comment ils gèrent la demande, et trouver ainsi une manière de travailler ensemble.

Concernant la difficulté à trouver un contact initial : tenter de trouver la personne qui va fournir ce contacts (collectivités ?) et in fine trouver des alliés. Voir avec l'ARHLM ? Les bailleurs sociaux se connaissent aussi entre eux, peut-être s'appuyer sur ceux de confiance pour avoir les contacts ?

C'est un sujet très politique qui peut freiner la collectivité au moment d'interpeller les bailleurs, mais passer par des associations de représentants des locataires permet de contourner ça.

Étape 5 : Synthèse et plan d'action

La personne qui a exposé sa situation prend quelques instants pour finaliser en mini plan d'action des remarques exprimées par les membres du groupe (une synthèse personnelle de ce qu'elle retient). Pendant ce temps, les autres participant·e·s notent les idées et remarques qui peuvent leur être utiles dans leurs projets (idées transversales etc.).

Puis l'exposant·e présente son plan d'actions et les suites qu'il/elle souhaite donner.

Le plan d'actions serait surtout de redéfinir si les visites chez les locataires sont réellement une priorité du Slime sur la Métropole. Celui-ci était initialement dirigé sur les propriétaires occupants avec une finalité centrée sur la rénovation énergétique. La part du public locataire et l'importance de cette mission n'est pas forcément beaucoup prise en compte.

Dans ce qui a été dit il y a des actions auxquelles nous avons déjà réfléchi mais elles sont très chronophages. Il y a besoin de leur créer du temps car la mission en prend déjà beaucoup et il y en a peu pour développer les partenariats avec les bailleurs.

Or le volet politique prenant une place importante, la question est de savoir comment la collectivité priorise le temps passé sur le programme.

Il y aurait aussi une réflexion à avoir sur l'animation des Slime et le temps dédié à l'animation des partenariats locaux dans le programme.

On est souvent renvoyé à de problématiques d'usage des locataires ou vers un prestataire (que les locataires sont épuisés d'appeler) à qui le bailleur répond de ne pas intervenir. Il y a des murs d'hypocrisie même si on sait que les bailleurs font aussi face à des restrictions budgétaires. On est pris dans un ensemble de problématiques qui font qu'on est un peu coincé.

Ceci dit, le côté "se rendre indispensable auprès du bailleur" est une piste très intéressante à creuser.