



## Synthèse de l'enquête sur la qualité de vie dans le logement social parisien – Espacité 2011

### Introduction

La question de l'habitat, et plus précisément de la qualité de vie au sein du parc de logements sociaux, est l'une des premières causes de recours aux services de la Médiatrice de la Ville de Paris. C'est dans ce cadre que cette dernière a souhaité lancer une démarche d'appréciation plus large du niveau de satisfaction qu'ont les habitants du parc social de leur logement, à partir d'expériences vécues. La Médiatrice de la Ville de Paris a ainsi mandaté l'agence Espacité pour la réalisation d'enquêtes auprès d'une cinquantaine de foyers résidants dans le parc social de Paris intra-muros.

La démarche a favorisé le recueil de situations diversifiées, tant du point de vue du profil des habitants que des caractéristiques de leur logement<sup>1</sup>. L'expression libre des personnes rencontrées a été recherchée<sup>2</sup>, autour de trois questionnements principaux :

- L'appréciation générale du logement, de son environnement plus ou moins immédiat, des relations avec le bailleur propriétaire
- Les dysfonctionnements et insatisfactions, qu'ils aient fait ou non l'objet de réclamations préalables
- Les solutions envisagées par les habitants pour remédier à ces difficultés ou plus généralement pour améliorer la qualité de vie dans leur logement ou leur immeuble

Le présent document, qui synthétise un rapport d'analyse plus détaillé, insiste volontairement sur les points d'amélioration attendus de la part des habitants, afin de contribuer à la recherche de solutions adaptées.

#### Les logements sociaux :

Un logement social, est un logement destiné, suite à une initiative publique ou privée, à des personnes dont les revenus ne permettent pas d' « accéder à un logement décent et indépendant ».

Il existe différentes typologies de logements sociaux en fonction de leur type de financement. Ceux-ci donnent lieu à une convention prévoyant l'encadrement de leur destination (plafonds de loyer et de ressources) et permettant aux locataires de bénéficier des APL (comptabilisés au titre de l'article 55 de la loi SRU) :

- **PLAI** (Prêt locatif aidé d'intégration) : logements dits « très sociaux » pour les ménages les plus modestes qui cumulent des difficultés économiques et sociales (< 60% du plafond PLUS)
- **PLUS** (Prêt locatif à usage social), logements aidés classiques de référence, bénéficiant du dispositif le plus fréquemment mobilisé pour le financement du logement social (60 à 100% du plafond PLUS)
- **PLS** (Prêt locatif social), logements locatifs situés en priorité dans les zones dont le marché immobilier est tendu (100 à 130% du plafond PLUS)

A la demande des services de la Médiatrice de la Ville de Paris les logements financés en **PLI** (Prêt locatif intermédiaire) ont également été pris en compte dans le cadre de l'enquête. Ceux-ci ne sont pas comptabilisés en tant que logements sociaux au titre de la loi SRU mais bénéficient de loyers plafonnés.

<sup>1</sup> Ancienneté, forme urbaine, localisation, type de financement.

<sup>2</sup> Réalisation d'entretiens semi-directifs d'une à deux heures, à domicile



## I. Un logement social apprécié pour ses avantages concurrentiels

Le logement social est perçu par bon nombre de locataire comme une solution très avantageuse, dont ils apprécient le rapport qualité-prix et le niveau de confort :

- Aux yeux des familles modestes à très modestes, le logement aidé est souvent la seule possibilité de disposer d'un logement acceptable et d'une certaine stabilité « de vie ». Ils évoquent fréquemment le soulagement qui a été le leur à leur entrée dans le parc social, après avoir souffert de conditions de logement difficiles dans le parc privé dégradé.

*M. B, 45 ans, marié et père de quatre enfants, a ainsi vécu avec sa famille pendant sept ans dans des chambres d'hôtel, devant déménager fréquemment. L'attribution du logement social a donc été vécu comme un facteur de stabilité et de soulagement pour le ménage : « je suis plus que content, à 300%, c'est normal, il n'y a rien de mieux qu'un toit ».*

- Les catégories sociales plus intermédiaires, très touchées par la tension du marché immobilier parisien, signalent également le gain très notable de niveau de vie permis par les loyers minorés du parc social, à qualité de logement équivalente ou supérieure au marché libre.

*Ainsi, M. U., locataire d'un 3 pièces de 70m<sup>2</sup> dans le 18<sup>ème</sup>, explique que « le logement [actuel] est magnifique on ne pouvait pas rêver mieux, c'est un palais ; nous on vient de 30 m<sup>2</sup> [avec deux enfants] ».*

Au final, et pour l'ensemble des ménages rencontrés, l'arrivée dans le logement social permet une amélioration nette de la qualité de vie, avec une réduction des dépenses « contraintes » consacrées au logement.

Cependant, les caractéristiques du logement actuel ne satisfont pas toujours pleinement les attentes des ménages. Sur certains critères tels que la localisation ou la surface, certains ménages ont accepté le premier logement proposé, même s'il ne correspondait pas totalement à leur demande, de peur de ne pas bénéficier d'autres propositions. Les situations de sur-occupation sont également fréquentes et dues, pour une partie non négligeable, à une limitation dans l'expression des besoins de mobilité.

*Mme S., qui était hébergée dans un foyer avec son enfant, raconte : « quand j'ai visité, j'étais pas très contente car c'était en très mauvais état mais j'avais pas le droit de refuser [...] les places sont chères dans le logement social ».*

Face aux situations vécues au préalable et à leur connaissance du marché local, les locataires relativisent les points faibles du logement proposé ou occupé et n'osent pas toujours formuler leurs insatisfactions.

### La sur-occupation:

L'indicateur d'adéquation entre la taille des logements et la taille des ménages, établi par la loi MoLLE (de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion), caractérise le degré d'occupation des logements et permet de mesurer les situations de sur ou sous-occupation. Les logements accueillant un nombre d'habitants supérieur de plus de deux au nombre de pièces sont concernés par la sur-occupation accentuée.

Par ailleurs, le Code de la sécurité sociale définit ainsi les règles d'occupation:

- 9 m<sup>2</sup> pour une personne ;
- 16 m<sup>2</sup> pour deux personnes ;
- 9 m<sup>2</sup> par personne supplémentaire.



L'attachement au logement varie selon le profil des ménages et leur parcours individuel, la qualité des rapports de voisinage ou encore la vie de quartier. Ces positions varient entre deux situations-type, en quelques sortes opposées :

- d'un côté, des ménages qui manifestent une appropriation proche de celui d'un propriétaire du fait des avantages perçus de leur logement sur le marché parisien, dans lequel ils se projettent à long terme. Ce sont essentiellement ceux dont le logement est en totale adéquation avec les besoins (en termes de nombre de pièces notamment).
- de l'autre, des familles qui manifestent un détachement plus marqué que dans le parc locatif privé du fait du statut institutionnel du parc et, par certains aspects, de la prégnance des procédures administratives dans la relation bailleur-locataire. Ce sont aussi souvent ceux dont le logement ne correspond pas entièrement aux souhaits du ménage.

## **2. Une insertion urbaine facteur d'intégration sociale**

Les caractéristiques générales du tissu urbain favorisent l'intégration des ensembles immobiliers sociaux, en particulier quand ceux-ci sont de taille réduite. La diversité des statuts d'occupation des logements alentours, la densité en commerces et en services urbains, ou plus largement le dynamisme général du quartier, sont souvent évoqués comme des atouts particuliers au territoire parisien. Cette appréciation globale recouvre des situations néanmoins diverses, en matière de qualité immobilière, de cadre urbain ou de fonctionnement social. Elle varie également en fonction des arrondissements avec l'évocation plus fréquente des difficultés dans les secteurs à forts taux de logements sociaux.

Les relations de voisinage sont un sujet de préoccupation des habitants, qui font état de liens sociaux peu développés, voire en diminution aux yeux des plus anciens d'entre eux. Même si l'entraide et la convivialité ont été soulignées dans plusieurs résidences, les relations sont souvent limitées à des salutations et échanges courtois. Un rôle moins prégnant des associations de locataires ou la difficulté à constituer des collectifs d'habitants sont parfois regrettés. Les troubles de voisinage, plutôt fréquents, sont très mal vécus, à la fois du fait de leur prégnance (nuisances sonores, dégradations des parties communes...) et parce que les solutions sont longues et difficiles à mettre en place par les organismes bailleurs ou par leurs partenaires.

Les problèmes de tranquillité évoqués par les personnes rencontrées correspondent souvent à de l'incivisme (dégradation des ascenseurs et des parties communes, effraction des caves...) ou à des relations tendues entre groupes d'habitants (regroupements de personnes, qui n'habitent pas forcément les immeubles, dans les espaces publics adjacents ou dans les parties communes). Ils n'entraînent pas pour autant de sentiment d'insécurité personnelle pour les habitants

*Mme K., habitante d'un petit collectif du quartier Saint-Blaise, explique : « la porte d'entrée a un code mais il suffit de donner un coup de pied dedans et elle s'ouvre [...] y'a des jeunes qui fument les cigarettes et boivent les bières et laissent tout traîner le soir [...] ils sont pas méchants ils disent bonjour et tout, mais laissent tout traîner ».*

Quelques sites connaissent cependant des difficultés de sécurité plus aiguës, créant un important malaise auprès des résidents : confrontation quotidienne à la présence de « bandes » en pied



d'immeuble, trafic de stupéfiants, parfois menaces personnelles. Pour une grande partie de ces sites, des améliorations sensibles ont été relevées suites aux campagnes de réhabilitation et de sécurisation. Dans ces situations, les habitants déplorent toutefois un déficit d'image persistant de leur résidence, souvent véhiculée à l'extérieur de celle-ci.

*Ainsi, Mme A explique : « Il y a des personnes ici qui sont des délinquants, ils ont ramené d'autres délinquants d'autres cités et ici c'est le fief depuis plusieurs années. C'est très compliqué, ils m'ont menacé, ils ont menacé mes enfants, tout le monde a peur. »*

### **3. Une influence forte de la qualité de service sur la satisfaction des locataires**

#### **Une qualité technique et une gestion de la maintenance souvent critiquées**

Positionné comme interface privilégiée dans la relation bailleur-locataire, le gardien d'immeuble est généralement le premier destinataire des réclamations des locataires. De nombreux organismes ont fait évoluer leur rôle et prévoient une importante diversification de leurs missions, en particulier à l'occasion de l'informatisation des loges (suivi des entreprises de maintenance, petites réparations, communication auprès des locataires, diverses tâches administratives).

La grande majorité des locataires interrogés est satisfaite de la qualité architecturale de son logement. Ils apprécient sa fonctionnalité, sa luminosité, son esthétique. Les locataires d'immeubles récents reconnaissent l'attention portée également au confort énergétique. Quelques situations de logements vétustes ou dégradés ont été rapportées, mais en nombre très limité.

Cette satisfaction globale est relativisée par les fréquentes malfaçons relevées dans les travaux de rénovation ou de construction. Les personnes rencontrées soulignent quasi-systématiquement la mauvaise qualité des matériaux utilisés, leur faible durabilité. Le manque d'encadrement par le bailleur des entreprises de travaux, de maintenance et d'entretien, est selon eux un facteur d'explication de ces difficultés. Le niveau des charges, ou le manque de compréhension des modalités de calcul de celles-ci renforce souvent cette insatisfaction.

Enfin l'insonorisation entre les logements, jugée souvent très insuffisante, induit de nombreuses nuisances et pèse sur la vie quotidienne.

*M. M, qui a emménagé il y a quelques mois dans un logement neuf dans le 8<sup>ème</sup> arrondissement rapporte que « c'est neuf, après on sent bien que c'est pas des matériaux de premier choix, ça a été fait on va dire un petit peu à la va vite [...], les finitions, les styles de matériaux utilisés... pour moi ça va pas durer 50 ans ».*

#### **Un dialogue avec le bailleur jugé complexe, une attention particulière portée au rôle des gardiens**



Les ménages évoquent la lourdeur de la gestion administrative des organismes, y relevant parfois un manque de considération. Des retards dans le traitement des demandes ou le manque de personnalisation des relations avec celui-ci, leur donnent le sentiment d'une difficulté à prendre en compte les situations individuelles. Ils expriment le sentiment d'être seulement un dossier, voire « un numéro » parmi beaucoup d'autres. La généralisation récente du traitement des réclamations par des centrales d'appel peut expliquer pour partie ce ressenti.

En partie par contraste avec le mode de relation établi avec les services centraux de l'organisme, et plus généralement du fait de sa proximité ou de ses qualités relationnelles, le gardien est un interlocuteur privilégié des habitants. Les appréciations, généralement très positives à son encontre, sont plus mesurées lorsque la loge est située dans un autre immeuble ou que ses marges de manœuvre sont jugées insuffisantes. Quelques cas isolés de gardiens ne respectant pas leurs engagements ont été observés, alimentant la frustration chez les locataires qui ont le sentiment de payer des charges locatives élevées.

*« On peut avoir l'impression parfois qu'on fait partie d'une masse, voilà que c'est pas très important, ce qu'on leur dit [...] on sent bien qu'on est un numéro quoi, parmi d'autres », note Mme. D, locataire d'un 40m<sup>2</sup> dans le 9<sup>ème</sup>. M. A juge lui que « le bailleur, il envoie le loyer et puis c'est tout ».*

#### **4. Des pistes d'amélioration pour mieux prendre en compte les attentes des locataires**

Les attentes et idées d'amélioration recueillies auprès des habitants reflètent leur appréciation de la qualité de leur logement. Les propositions d'amélioration émises relèvent souvent de mesures simples, relevant du fonctionnement quotidien et concourant à l'appropriation par les locataires de leur logement et de leur immeuble. Elles sont focalisées sur la gestion locative et plus généralement sur les rapports, au quotidien, avec le propriétaire bailleur.

##### **Personnaliser la relation bailleurs social/locataire**

Les habitants du parc social aspirent à un dialogue plus personnalisé avec leur propriétaire, gage à leurs yeux d'une meilleure prise en compte de la diversité des besoins. Les suggestions émises à ce titre prennent une importance variable selon les organismes au regard de leurs pratiques actuelles.

- **Relation clientèle** : les attentes portent sur la formalisation de la gestion administrative courante (personnalisation de certains courriers aujourd'hui standardisés) et du traitement des demandes particulières (information « descendante » sur la prise en compte effective des réclamations). Un grand nombre d'habitants souhaiteraient disposer d'un référent unique au sein de l'organisation des bailleurs, de type « responsable clientèle », en capacité de se déplacer plus fréquemment sur le terrain. D'autres souhaitent voir leur gardien disposer de davantage de disponibilité pour un contact direct avec eux. Quelle que soit la solution imaginée, l'enjeu est de sécuriser la compréhension des situations individuelles.
- **Concertation locative** : la prise en compte des besoins spécifiques aux différents groupes immobiliers est suggérée par plusieurs résidents, en complément de la concertation menée à lors des projets de réhabilitation ou des enquêtes de satisfactions annuelles. Sur ce point, des



solutions pratiques peuvent être imaginées pour une meilleure prise en compte de ces besoins de proximité (mise en place de questionnaires réguliers recensant les propositions des locataires pour résoudre les petites difficultés pratiques liées à chaque résidence, par exemple).

- **Entretien du patrimoine :** les habitants souhaiteraient bénéficier d'une plus grande souplesse dans la réalisation de petits travaux d'aménagement intérieur ou dans le choix des prestations à l'entrée dans le logement. Pour prendre en compte les contraintes d'efficacité économique du bailleur, de telles évolutions pourraient être envisagées dans un cadre prédéfini (proposition d'un panel de solutions techniques et de gamme de matériaux, choix donné, dans certains cas, au locataire entrant de conserver certains aménagements réalisés par le précédent résident...)

### **Améliorer la qualité des travaux de maintenance et d'entretien**

Le niveau des prestations d'entretien et de maintenance ainsi que le niveau de gamme de certains composants techniques sont fréquemment évoqués comme des axes d'améliorations. Ces points, présentés comme des vecteurs importants d'amélioration de l'image du parc social, de respect du cadre bâti ou encore d'acceptabilité du niveau des charges locatives, font là encore l'objet de suggestions pragmatiques.

Elles portent principalement sur :

- un encadrement plus important des prestataires et du personnel de terrain (campagne de visite des immeubles pour s'assurer de la qualité de l'entretien, mise en place de prestations de nettoyage complémentaires à la suite de travaux...)
- une meilleure durabilité des éléments de construction ou de décoration (éléments sanitaires notamment)
- une concertation plus développée sur les petits travaux (diagnostics auprès des locataires sur les dysfonctionnements des parties communes, sur les solutions à mettre en place suite à des détériorations)

### **Faciliter les mutations au sein du parc social**

Les occupants du parc social parisien ont le sentiment que leur faible mobilité résidentielle est due non seulement à leur propre limitation dans l'expression des besoins d'évolution mais également à la difficulté que rencontrent les bailleurs dans la gestion pratique des mutations. Ils appellent à une simplification des démarches administratives, à un raccourcissement des processus de mise en adéquation entre offre et demande, et à davantage de transparence sur le sujet. Les pistes opérationnelles suivantes pourraient être étudiées :

- **Simplification des procédures et dé-cloisement des pratiques :** mise en place de démarches de mutation simplifiées et élargies (signatures plus fréquentes des chartes de mutations existantes, et intégration d'objectifs quantitatifs ; expérimentations de dispositifs de type « bourse au logement » permettant aux locataires d'entrer en contact pour préparer les demandes d'échange de logements, mise en place de logiciels de gestion unique de la demande...)
- **Information des locataires sur leurs droits et sur les efforts fournis en la matière :** réalisation et diffusion de plaquettes descriptives des droits et procédures de mutations,



organisation de bilans ou enquêtes annuelles sur le traitement de cette problématique spécifique.

### **Prolonger les mesures prises en matière d'accompagnement social**

Les habitants relatent fréquemment des problèmes de comportements ou de grande précarité constatés chez certains résidants de leur immeuble. Ils déplorent la faible capacité d'intervention des bailleurs pour remédier à ces cas, qui s'avèrent préoccupants, parfois perturbants pour le voisinage, voire dangereux. Ces situations, qui concernent souvent des ménages en situation sociale délicate (grande fragilité économique, troubles psychologiques, phénomènes de marginalisation, etc.), sont en effet difficiles à résoudre par le seul personnel des organismes bailleurs, malgré le renforcement de leurs compétences en la matière (augmentation des créations de postes de médiateurs et d'assistants sociaux). Des solutions pour aller plus loin dans cette démarche pourraient être étudiées :

- **Renforcement du** rôle de médiation « de premier niveau » de la part du gardien.
- **Suivi individualisé et concerté** des cas difficiles via le développement d'un réseau de prise en charge inter-institutions (mise en place de procédures précises de relais de l'information, renforcement et élargissement des contacts entre acteurs locaux)
- **Prévention des situations de fragilisation** par la mise en place d'un lien privilégié avec le locataire dès l'entrée dans le logement et par la facilitation du relai vers les interlocuteurs spécialisés (transmission « amont » de contacts adaptés en cas de difficulté, communication autour des services de soutien existants...)



## **Conclusion**

Le logement social est vécu par les ménages modestes, mais également par ceux aux revenus intermédiaires, comme le moyen privilégié, voir exclusif, pour bénéficier d'un logement de qualité à Paris. Une satisfaction globale se dégage du discours des ménages, liée à la qualité des logements et à leur bonne intégration à la ville, mais également au contraste mesuré ou supposé avec les offres du marché libre.

C'est la gestion locative qui cristallise l'essentiel des insatisfactions des locataires, avec l'évocation d'un système standardisé, difficile à appréhender, voire rigide. Malgré des actions engagées dans le sens d'une rationalisation de la gestion et de gain d'efficacité, la relation avec la clientèle suscite de nombreuses attentes d'améliorations, pour une meilleure prise en compte de la spécificité de chaque situation.

Des pistes d'améliorations simples et concrètes, ont été soulevées dans ce rapport. Elles pourraient compléter les dispositifs à l'œuvre ou en projet. Leur mise en œuvre, si elle est étudiée, permettrait aux locataires de mieux vivre leur logement et de profiter pleinement de la qualité du parc social à Paris.

Espacité  
58 avenue Pierre Brossolette  
94 000 Créteil  
Tél 01 45 17 93 53  
Fax 01 45 17 93 46  
[www.espacite.com](http://www.espacite.com)

[Le rapport complet de l'enquête est téléchargeable sur le site internet de l'agence Espacité :](http://www.espacite.com/index2.html)  
<http://www.espacite.com/index2.html>