

Fiche expérience
Atelier 4 - Durable = Négociable?
Ou comment coopérer autour d'un projet commun?

Maîtriser les charges de chauffage et de loyer sur la résidence des Gorges à Cognin

// Sur quel secteur se déroule le projet?

Les démarches entreprises concernent la résidence des Gorges à Cognin les Gorges (17 logements sociaux de type PLA (PLUS) et PLA.TS), bailleur LPV.

// Quelle en est l'origine ? Pourquoi a-t-il été initié?

Les actions entreprises à Cognin proviennent de plusieurs constats :

- le montant des charges de chauffage très élevées rendant difficile la solvabilisation des locataires
- l'inadéquation entre charge et budget des familles pour l'entrée de locataires
- la vacance d'un nombre important de logements sur le groupe
- le besoin en logements sociaux sur la commune
- le manque de confort des logements en terme de chauffage
- la relation distendue entre LPV et ses locataires

David Mansuy, directeur de LPV, donne son point de vue sur cette question :

« *La vacance importante que nous rencontrons sur ce groupe n'est pas spécialement liée à des problèmes de charges de chauffage (marché détendu, peu d'infrastructures sur le secteur, et loyers pratiqués devenus alors inadaptés...). Par contre, le nombre de logements vacants conduit sans aucun doute à des surconsommations de chauffage pour les locataires. Il faudrait donc compléter ce point en indiquant qu'aujourd'hui, les deux tiers des logements vacants sur ce groupe génèrent des surconsommations de chauffage (pour éviter des interprétations : 2/3 des logements vacants en raison des charges de chauffage...).* »

// Qui en est à l'initiative? Et qui porte le projet?

L'assistante sociale de secteur, à l'initiative des premières démarches, retrace ainsi l'origine de la mobilisation actuelle :

« *Depuis plusieurs années, le service social a vu défiler de façon individuelle des locataires de LPV avec des menaces d'expulsion, des expulsions effectives, des personnes endettées obligées de quitter leur logement et enfin des personnes rencontrant d'énormes difficultés financières liées aux régularisations de charges. C'est face à tous ces constats exprimés individuellement qu'une prise de conscience de difficultés collectives a été faite par le service social. Les locataires ne s'autorisaient pas à imaginer que leurs difficultés pouvaient être partagées par d'autres. La première démarche de l'AS a été de prescrire des diagnostics SOLENI. C'est à ce moment-là que les habitants ont commencé à se mobiliser : l'intervention de SOLENI leur a permis de rentrer en lien et en action et de comprendre qu'ils pouvaient avoir un pouvoir dans la résolution de leur difficultés, d'où la sollicitation par la suite de la CLCV [note de la CLCV : qui a alors, avec les locataires, ré-interpellé le bailleur sur la question des charges et sur les autres points remontés par les locataires : travaux, relation avec le bailleur, etc]. Partageant les constats, la mairie et le département se sont réunis une première fois le 1er décembre 2014. S'en sont suivies plusieurs rencontres et un riche travail de collaboration.* »

Le point de vue des locataires :

« *Les montants très importants de la régularisation des charges, les travaux de réparations non effectués depuis des années malgré les demandes répétées auprès du bailleur, l'absence de suivi des prestataires lors du nettoyage des toits (absence de précautions, dégâts occasionnés, travail non-fini), les non-réponses de LPV aux diverses sollicitations individuelles des locataires : tout ceci rassemblé a amené les locataires à se regrouper,*

jugeant la situation devenue très préoccupante, voir intenable. Tout le monde envisageait de partir. L'augmentation de la vacance des logements par des départs rapprochés a été un événement déclencheur dans l'implication plus importante de la ville de Cognin. »

// Quels sont les objectifs de ce projet?

L'objectif des **locataires** est de « pouvoir vivre dans son logement en bénéficiant d'un minimum de confort : chauffage, calfeutrage (courants d'air au niveau des huisseries), eau chaude constante, etc...sans se mettre en grosse difficulté financière ».

Le maire relate ainsi l'origine de l'implication de la commune dans cette situation :

« La commune de Cognin les Gorges a confié à LPV en 1995 ce bâtiment dans le cadre d'un bail emphytéotique de 37 ans, pour permettre à ses habitants l'accès à des logements d'un confort dans les normes actuelles et avec des loyers adaptés. Visiblement, malgré un environnement agréable que tous les locataires reconnaissent, l'adéquation entre les loyers + les charges et le service rendu n'était plus au rendez-vous. La commune de Cognin les Gorges, en tant que propriétaire, a donc estimé que le service rendu ne correspondait plus à ses attentes initiales et a fait valoir une des clauses du bail qui lui permet en tant que propriétaire, de vérifier le bon entretien de ses bâtiments. »

Les démarches réalisées par les différents acteurs convergent ainsi vers une meilleure maîtrise des charges (notamment de chauffage) et du cout global de l'habitat et visent également une amélioration des rapports avec le bailleur social sur un site qui se vide de ses locataires, afin de redonner à cette résidence la vocation de logement social sur le territoire.

// Qui sont les acteurs mobilisés sur ce projet?

- Locataires et représentantes des locataires : *Laure Mordant et Magali Jacquelin*
- Conseil Départemental :
 - Assistante sociale : *Claude Müller*
 - Conseillère action sociale (Direction de l'Insertion et de la Famille) : *Fabienne Béguin*
 - Direction de l'Aménagement des Territoires : *Nathalie Faubet (chargée de projet habitat)*
- Ulisse Énergie SOLENI (réalisation de diagnostics énergétiques sur l'usage) : *Thomas Ballandraud, Jean-Jérôme Clavier (directeur)*
- CLCV (association de défense des locataires et des consommateurs) : *Emmanuelle Moy (remp.M. Bady)*
- Bailleur LPV (Logement du Pays de Vizille) : *David Mansuy (directeur général)*
- Ville de Cognin-les-Gorges : *Patrice Ferrouillat (maire)*
- Communauté de communes Vinay Vercors Chambaran : *Gilbert Champon (vice-président)*
- Direction Départementale des Territoires : *Brigitte Bonente*

// Comment et par qui ont-ils été mobilisés?

A l'origine par l'assistante sociale, puis, suite à la mobilisation collective de certains locataires, suivie de la création d'un collectif avec la CLCV, par la Ville de Cognin et le Département qui ont souhaité mobiliser les acteurs concernés et compétents sur les difficultés rencontrées.

// Quelles sont les actions menées ou envisagées ? Comment cela se traduit ou se traduira concrètement?

Locataires :

- recommandé en Aout 2015 concernant les tarifs du gaz et les travaux a programmer
- demande de différer le paiement de la régularisation des charges jusqu'à obtention de réponses sur ces points
- contact avec plusieurs syndicats de locataires dont la CLCV qui avait déjà suivi le dossier l'année passée
- contact avec la DDT (Mme Bonente)
- réflexion sur une permanence du bailleur sur le site pour améliorer le suivi de proximité

Habitants et CLCV :

- relevé et remontée des problèmes au bailleur (question des charges, entretien du bâtiment, communication et suivi de proximité)
 - contrôle des charges locatives (demande des contrats, analyse des montants, ...)
- ex : a permis de mettre a jour le « double » paiement des locataires (taxe à la régie d'assainissement, débouchage de fosse sceptique) et la pertinence d'un raccordement au réseau d'assainissement

-négociation de la suspension des procédures contentieuses jusqu'à la réalisation d'un contrôle de charges
-suivi des consommations pour comprendre les causes des coûts élevés des charges de chauffage et leur imprévisibilité (variations très importantes pour certains locataires)

Département de l'Isère → différents acteurs pour ce projet :

-**assistante sociale** de secteur : rencontre et mobilisation des habitants, mobilisation du FSL et organisation de l'intervention d'Ulisse Soleni

-**cadre du territoire Gresivaudan** : Position du département de suspendre les accords d'accès FSL pour les nouvelles demandes au vu des difficultés rencontrées par les habitants (charges élevées ne permettant plus d'être en adéquation avec les ressources + demandes à l'encontre du dispositif lui-même qui consiste à maintenir les locataires dans des logements adaptés)

>actuellement : possibilité de recommencer à accorder les mesures de garantie FSL pour favoriser l'arrivée de nouveaux ménages

-**Direction Enfance Famille** porteur des questions de précarité énergétique/FSL et Direction de l'aménagement du Territoire pour le lien avec la DDT et l'interpellation de LPV

-**Ulisse Énergie SOLENI** : diagnostics énergétiques individuels et sensibilisation aux bons usages individuels et collectifs - analyse globale de la situation - point avec le bailleur - point avec l'assistante sociale sur les différentes visites

-**LPV** :

-baisse des loyers pratiques afin de repositionner les logements dans le marché locatif local, concernant également les locataires en place (baisse de 24 à 114 euros en fonction des surfaces)

-sollicitation d'une dérogation pour dépassement de plafonds de ressources auprès de la DDT pour permettre à des demandeurs dépassant les plafonds de pouvoir entrer dans le groupe ; demande appuyée par la commune

-négociations avec le fournisseur de gaz sur les prix suite à la sollicitation des locataires sur ce point

-changement à faire des joints de fenêtres / calfeutrage des huisseries,

-remplacement des chaudières individuelles gaz en 2016,

-vérification à faire de la qualité de l'isolant dans les combles

-améliorer l'information des locataires sur les travaux prévus sur le groupe

-procéder aux vérifications nécessaires sur certains désordres constatés

-suspension des procédures contentieuses dans un premier temps (jusqu'au contrôle de charges) puis mise en place de plans d'apurement des dettes de charges, DDT / Ville :

-remise à plat des conventions de loyer,

-mobilisation des partenaires / coordination de l'action multipartenariale,

-projet d'élaborer un diagnostic sur l'état du bâti afin d'objectiver la situation des habitants

Mairie :

-proposition d'une rencontre en janvier 2016 pour faire le point sur les évolutions

-demande d'effectuer un diagnostic appartement par appartement pour connaître les rendus énergétiques par appartement (plus précis qu'un Diagnostic de Performance Énergétique)

-appui de la demande de dérogation pour dépassements de plafond auprès de la DDT

-demande d'être guichet enregistreur SNE pour faciliter les personnes qui désiraient s'inscrire pour les demandes d'aces à des bailleurs publics

Communauté de communes Vinay-Vercors-Chambaran (3C2V) :

-mise en relation pour étudier les possibilités de rénovation ou d'amélioration dans le cadre de TEPOS

// Qu'est ce qui selon vous, se passe bien (ou s'est bien passé) dans la démarche ?

Locataires : « Chaque acteur a d'abord agi de son côté. Il y a eu mise en commun des actions le jour de la réunion à la mairie avec tous les acteurs. Dans la pré-réunion (sans LPV), nous avons pu constater que les diverses actions se complimentaient. Les locataires n'étaient pas au courant de tout ce qui avait été mis en œuvre par la mairie, le conseil général, etc. À nos yeux, si nous n'avions pas agi nous-mêmes, librement, en différant le paiement des charges par exemple, la situation n'aurait pas évolué de cette manière. À ce moment-là nous avons été entendus, pris en considération par tous les acteurs et reconnus comme acteurs à part entière. »

Claude Müller, assistante sociale, département de l'Isère : -« Replacer des problématiques exprimées individuellement par les habitants à un niveau collectif a permis une forte mobilisation des locataires. Chacun a pris conscience que ses propres difficultés s'inscrivaient dans un registre plus global.

-L'intervention de SOLENI qui a pris en compte concrètement les situations individuelles des locataires tout en les replaçant dans un contexte de problématique collective a été un levier important pour impulser les actions.

-Le constat partagé entre tous les partenaires et une bonne connaissance des compétences de chacun a permis un travail partenarial de grande qualité. »

Fabienne Béguin, Conseillère action sociale, département de l'Isère :

*-« la méthodologie choisie de développement sociale local avec des rencontres de tous pour poser la question et les constats ont permis une démarche de co-construction et une proposition de résultats concrets
-évaluation et poursuite : la proposition de réunir le groupe partenarial dans le premier trimestre 2016 pour veiller à la réalisation des propositions, est un appui à tous : habitants, professionnels et associations »*

Soleni : *« une riche expérience de travail collaboratif entre les différents partenaires, une prise en compte du travail effectué par le bailleur, des échanges fluides et efficaces autour d'une problématique commune aux conséquences négatives partagées par différents acteurs. »*

Emmanuelle Moy, CLCV: *« -la participation des locataires, premiers concernés, aux différents temps d'échange et de réflexion avec les représentants institutionnels sur les pistes de solutions possibles
-les avancées importantes en termes de constats et de pistes de solution que la réunion des différents acteurs institutionnels a permis
-le suivi des actions »*

David Mansuy, Bailleur LPV: *« établir un diagnostic partagé de la situation »*

Commune de Cognin les Gorges : *« -la reprise d'un dialogue constructif avec l'ensemble des acteurs
-la recherche de solution efficiente où chaque partenaire apporte sa plus-value dans un dialogue sincère »*

// Qu'est ce qui, selon vous, pose problème ou est à améliorer dans la démarche ?

Locataires :

*- amélioration à prévoir : après un contrôle des charges (21 octobre) bien préparé par LPV, LPV, malgré son engagement, n'a toujours pas envoyé les documents promis (factures et contrats de maintenance, travaux, etc.)
- Difficulté à faire comprendre à LPV que la problématique de l'isolation (huisserie, toit) est réelle et nécessite des travaux.
- LPV ne communique toujours pas les résultats des diagnostics effectués par l'entreprise RMPI sur les joints des menuiseries et l'isolation du toit. »*

Claude Müller : *« Pas de problème particulier »*

Fabienne Béguin : *« les contraintes budgétaires qui limitent les actions »*

Soleni : *« Il me semble qu'il est primordial d'impliquer dès le début le bailleur dans la discussion. Pour le cas présent les démarches ont été efficaces mais mal perçues par le bailleur par manque de communication. Il est dommage de se priver du point de vue du bailleur ; durant la phase de construction de l'action tout le monde a intérêt à rendre visible les actions et les résultats d'une telle démarche. »*

Emmanuelle Moy :

*-« Il a fallu réunir de nombreuses institutions publiques autour de la table pour que les problèmes énoncés par les locataires soient entendus du bailleur et que des solutions soient amorcées. Tout cela a pris du temps. Certains locataires bénéficient aujourd'hui de ces avancées, mais d'autres locataires ont été contraints de quitter leur logement (difficultés financières, expulsions).
-la difficulté d'aboutir à un réel constat partagé avec le bailleur (remise en cause de la problématique des coûts de chauffage, pourtant non encore close à ce jour) »*

David Mansuy : *« ce que j'ai moins apprécié : que nous n'ayons pas été invités à l'ensemble de réunions partenariales, ce qui aurait permis de faire un point de la situation, de rappeler les diagnostics de performance énergétique réalisés dans chacun des logements et à l'échelle du groupe (C fourchette haute et D fourchette basse), de faire un point d'étape sur les actions en cours, et ainsi d'éviter de faire circuler des informations erronées »*

// Qui contacter si l'on souhaite plus d'informations?

Synthèse des retours faite par la CLCV: contact.clcv38@free.fr

RETROUVEZ CETTE FICHE SUR LE SITE

<http://www.centreressources-gusp.org> > onglets « Nos actions » > « Rencontres de la GUSP »