



**HAL**  
open science

## Quels effets de la crise sanitaire sur les pratiques collaboratives dans l'habitat social ?

Sabrina Bresson, Claire Carriou, Séverine Bonnin-Oliveira, Sylvaine Le Garrec, Antonio Delfini, Yaneira Wilson, Camille Floderer

### ► To cite this version:

Sabrina Bresson, Claire Carriou, Séverine Bonnin-Oliveira, Sylvaine Le Garrec, Antonio Delfini, et al.. Quels effets de la crise sanitaire sur les pratiques collaboratives dans l'habitat social ?. Quels effets de la crise sanitaire sur les pratiques collaboratives dans l'habitat social ?, L'Union sociale pour l'habitat, Mar 2021, Paris, France. hal-03287847

**HAL Id: hal-03287847**

**<https://hal.science/hal-03287847v1>**

Submitted on 15 Jul 2021

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

11 mars 2021

Direction des Affaires  
publiques, de la Com-  
munication et du Digi-  
tal

# Quels effets de la crise sanitaire sur les pra- tiques collaboratives dans l'habitat social ?

Recherche sur les pratiques collaboratives dans l'habitat  
social



# CONTRIBUTIONS

## Financeurs :

L'Union sociale pour l'habitat  
La Banque des Territoires

## Partenaires invités :

L'Agence nationale de cohésion des territoires (ANCT)  
L'Institut pour la recherche de la Caisse des Dépôts

## Rédaction des actes :

Sylvaine Le Garrec, sociologue consultante

# CONTACTS

## Equipe de recherche

**Sabrina Bresson**, maître assistante en sciences humaines et sociales, École nationale supérieure d'architecture Paris-Val-de-Seine, codirectrice du Centre de recherche sur l'habitat, UMR LAVUE

**Claire Carriou**, maître de conférences en aménagement et urbanisme, Université Paris Nanterre, UMR LAVUE, équipe Mosaïques

**Séverine Bonnin-Oliveira**, maître de conférences en aménagement et urbanisme, Université Aix-Marseille, LIEU

**Sylvaine Le Garrec**, sociologue consultante, spécialiste de l'habitat

**Antonio Delfini**, **post-doctorant**, chercheur associé au CLERSE, Université de Lille

**Yaneira Wilson-Wetter**, post-doctorante, Centre de recherche sur l'habitat, UMR LAVUE

**Camille Floderer**, post-doctorante, Centre de recherche sur l'habitat, UMR LAVUE

## Organismes Hlm partenaires

**Hauts-de-France** : Clésence, Habitat du Nord, Lille Métropole Habitat

**Île-de-France** : Emmaüs Habitat, Hauts-de-Seine habitat, Groupe Valophis

**Provence-Alpes-Côte d'Azur** : Famille et Provence, Logement Familial, Côte d'Azur Habitat

## Organisation du séminaire et publication des actes :

**Dominique Belargent**, responsable des partenariats institutionnels et de la recherche, direction des affaires publiques, de la communication et du digital, l'Union sociale pour l'habitat

**Valérie Clotet**, assistante technique, direction des affaires publiques, de la communication et du digital, l'Union sociale pour l'habitat

## Prochaine date :

1er juillet 2021 : séminaire final

## Ressources

<https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources/habitants-politiques-sociales/dossier-de-la-recherche-les-pratiques>

# SOMMAIRE

**Introduction : ..... 4**

**I. Les pratiques collaboratives dans l’habitat social : la recherche et ses premiers résultats ..... 6**

- 1.1 Un foisonnement d’expériences qui remet en cause la notion de « pratiques collaboratives » ..... 7
- 1.2 Deux pôles : les dispositifs dominés par les institutions et les initiatives habitantes ..... 7
- 1.3 « L’heure n’est pas seulement à l’individualisme » : relativiser la tendance au repli ..... 8

**II. Les effets de la crise sanitaire sur les relations entre locataires .. 9**

- 2.1 Deux tendances paradoxales : repli ou entraide ? ..... 9
- 2.2 Une hausse des conflits de voisinage ? ..... 10

**III. Les effets de la crise sanitaire sur les relations entre organismes Hlm et locataires ..... 11**

- 3.1 La mission sociale des organismes Hlm renforcée ..... 11
- 3.2 Au-delà du logement et de la relation logeur/logé : l’accompagnement..... 11
- 3.3 Une transformation des modalités de communication entre organismes Hlm et locataires ?..... 12

**IV. Les effets de la crise sanitaire sur les dispositifs « collaboratifs » ..... 13**

- 4.1 L’absence de nouveaux collectifs ? ..... 13
- 4.2 Un renouveau des associations de locataires ? ..... 14
- 4.3 Les effets de la crise sanitaire sur les dispositifs préexistants ..... 14
- 4.4 Les relations avec les collectivités locales pendant la crise ..... 15

**CONCLUSION ..... 16**

- L’accélération de tendances antérieures : l’approfondissement de la mission sociale des organismes et la question du vieillissement de la population ..... 16
- Les relations entre organismes Hlm et locataires : une révision ou un rééquilibrage ? ..... 16
- Un effort important d’adaptation des dispositifs..... 16

**Annexe - Participants au séminaire ..... 17**

## Introduction :

Interroger les effets de la crise sanitaire sur les pratiques collaboratives dans l'habitat social.

**Dominique Belargent, Union sociale pour l'habitat (USH)**

Depuis 2018, l'équipe de recherche coordonnée par Sabrina Bresson et Claire Carriou analyse « les pratiques collaboratives dans l'habitat social » au sein d'un programme financé par l'Union sociale pour l'habitat (USH) et la Banque des Territoires. L'expression « pratiques collaboratives » a été choisie afin d'embrasser un large panel de relations entre organismes Hlm et locataires et entre locataires : depuis celles qui se tissent au sein des dispositifs institutionnalisés de participation, jusqu'à celles initiées par des habitants, qui peuvent conduire dans certains cas à des formes d'opposition avec les bailleurs. Neuf organismes Hlm au sein de trois régions – Hauts de France, Ile-de-France, PACA – se sont portés volontaires pour participer à cette recherche en répondant en 2018 à un appel à manifestation d'intérêt (AMI).

Deux séminaires ont déjà eu lieu, en septembre 2018 et en octobre 2019, entre l'équipe de recherche et les organismes impliqués. Ces rencontres ont été l'occasion de partager les pistes de recherche et d'interroger la nature même de ces pratiques collaboratives, qu'elles soient initiées par des habitants ou par les organismes Hlm. L'équipe de recherche a esquissé une typologie de ces pratiques et s'est interrogée sur leurs modalités d'émergence et les conditions de leur pérennité. Elle s'est aussi demandé si le développement de ces pratiques était révélateur d'une recomposition des relations entre organismes Hlm et locataires.

Cette recherche met en lumière le travail fait par les habitants et les organismes. Elle permet de se doter collectivement d'une meilleure compréhension des mécanismes sociaux, culturels et organisationnels en jeu dans ces pratiques. C'est aussi une démarche précieuse pour appréhender l'évolution des relations entre locataires et organismes Hlm dans un contexte où les bailleurs sociaux doivent répondre à des enjeux sociétaux de plus en plus complexes avec des moyens financiers de plus en plus contraints. On rejoint là, par exemple, les débats actuels sur l'abattement de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) pour les organismes Hlm dans les quartiers de la politique de la ville. Cette mesure contribue d'ailleurs fortement au financement et à l'accompagnement de ces initiatives.

Et puis, la crise sanitaire est arrivée... Les organismes Hlm et leurs personnels se sont organisés de manière exceptionnelle, ils ont assuré la continuité de service et ont pris de nombreuses initiatives en direction des habitants, notamment les plus fragiles socialement ou au niveau de leur santé. L'équipe de recherche, quant à elle, a fait en sorte de poursuivre son travail en s'adaptant aux contraintes sanitaires. Cependant, il lui a semblé indispensable de solliciter les retours des professionnels de terrain sur l'évolution des pratiques collaboratives dans ce contexte exceptionnel. Quels sont les impacts de la crise sanitaire sur ces démarches ? Ont-elles constitué une éventuelle ressource pour faire face à la crise ?

Pour avoir une vision plus globale des dynamiques à l'œuvre, les adhérents du Club Habitat social pour la Ville (HSV) ont été associés à cette séance. Cela fait suite à un précédent atelier organisé entre le Club HSV et l'équipe de recherche en janvier 2020. Le Club HSV sera également invité au séminaire final de la recherche qui aura lieu le 1er juillet 2021. La perspective d'un colloque est également envisagée pour conclure ce travail.

**Sabrina Bresson, Ecole nationale supérieure d'architecture Paris-Val-de-Seine – LAVUE/ CRH**

Quand on a commencé cette recherche, on n'imaginait pas que le monde allait changer à ce point. Nous avons pu malgré tout continuer nos enquêtes de terrain mais aujourd'hui, un an après le début du premier confinement, la question de l'effet de la crise sanitaire sur les pratiques collaboratives nous semble incontournable pour l'analyse. C'est pourquoi nous avons eu envie de vous proposer cette séance d'échange et de discussion. Elle nous permettra de mettre à jour nos observations à la lumière des expériences que vous avez vécues sur le terrain pendant cette période très particulière.

Le contexte sanitaire a ouvert de nombreux questionnements en matière d'aménagement et d'habitat (formes urbaines et densité, confort et adaptabilité du logement, migrations résidentielles et exode urbain...) et suscité de nombreux temps d'échanges, dans la sphère académique comme professionnelle, sur les effets du Covid-19 et de la crise sanitaire.

Dans l'habitat social, les enjeux sociaux, politiques et territoriaux de la crise ont été discutés lors du webinaire du Réseau des acteurs de l'habitat du 18 novembre 2020. Les effets du confinement et des mesures sanitaires sur l'émergence de nouvelles

pratiques professionnelles ont également été interrogés par le Club Innovation Sociale de l'association régionale Hlm Paca & Corse le 18 septembre 2020. Au niveau international, les impacts de la pandémie sur l'habitat ont fait l'objet en février 2021 d'une série de séminaires organisés par le Réseau Européen de Recherche sur l'Habitat (ENHR).

Au-delà de la précarisation des publics et de l'accompagnement mis en place par les bailleurs et les collectivités pour y répondre, il nous semblait essentiel d'aborder avec vous les effets de cette crise sur les pratiques collaboratives et plus largement sur les relations qu'entretiennent les bailleurs avec les locataires et les locataires entre eux, relations qui sont au cœur de notre recherche. La crise sanitaire rejoint en effet plusieurs enjeux identifiés au sein des organismes engagés dans les pratiques collaboratives, tels que le renforcement de la proximité, la numérisation de l'échange, le rapprochement avec les associations de locataires et avec les acteurs de terrain ou encore la possibilité d'accompagner les dynamiques habitantes. Mais les mesures sanitaires ont pu tout aussi bien constituer un obstacle à la mise en œuvre et la continuité de ces pratiques.

Pour animer aujourd'hui cet échange à distance, nous vous avons adressé au préalable un questionnaire en ligne auquel 28 personnes ont répondu. Ce volume n'est bien sûr pas suffisant pour produire des résultats statistiques, mais il permet néanmoins de dégager certaines tendances à discuter et d'identifier des expériences de terrain qu'il nous semble intéressant de partager. Ce questionnaire a également été adressé aux différents acteurs que nous avons rencontré au cours de nos enquêtes de terrain. Les organismes Hlm représentent la moitié des répondants (14 réponses). Les résultats ont aussi été alimentés par des associations d'habitants – associations de locataires (6) ou autres (2) – ainsi que par des acteurs « tiers » (3) et par des agents de collectivités locales (2).

Trois grandes questions nous préoccupent plus particulièrement et c'est pourquoi, après un premier exposé de l'avancement de notre recherche, nous vous proposons d'aborder successivement les effets de la crise sanitaire sur :

- les relations entre locataires
- les relations entre locataires et organismes
- les dispositifs mis en place autour de pratiques collaboratives

## I. Les pratiques collaboratives dans l'habitat social : la recherche et ses premiers résultats

**Claire Carriou, Université Paris Nanterre – UMR LAVUE/Mosaïques**

Lors de cette recherche, nous avons associé en priorité les neuf organismes Hlm qui nous ont présenté des dispositifs qu'ils avaient mis en avant lors de l'AMI lancée en 2018. Nous avons beaucoup travaillé sur ces expériences, mais nous avons également tenu à étendre le champ de nos analyses pour nous pencher sur des expériences restées inaperçues, passées sous le radar des organismes. Nous nous sommes aussi intéressés à des dynamiques habitantes qui sortaient du registre de la collaboration et à des instances qui sont parfois désignées comme dépassées – telles que les associations de locataires.

Pour cela, nous avons conduit nos observations selon deux approches, par territoire et par objet :

- Chacune des trois régions ciblées par la recherche – Hauts de France, Ile-de-France et Paca – était en lien avec une université locale (Université de Lille, Université Paris Nanterre, Université Aix-Marseille). Chaque équipe dans chaque région a pu s'agrandir au gré de l'avancement du terrain<sup>1</sup>. Certains sites ont fait l'objet d'enquêtes plus approfondies en fonction des opportunités.
- Notre attention s'est portée sur des objets en particulier tels que le dispositif « Chers Voisins » animé par Récipro-cité, les plateformes habitantes, les associations de locataires, les associations de quartier et les jardins partagés.

Dans chaque région, nous avons rencontré des acteurs variés : organismes Hlm, collectivités, locataires, militants associatifs, acteurs tiers. Nous avons également sollicité des représentants d'organismes et d'associations de locataires à l'échelle nationale.

Nous avons mené trois types d'enquête :

- Des enquêtes exploratoires réalisées la première année par des étudiants de master des trois universités impliquées.
- Des enquêtes approfondies sur chaque terrain à travers plus d'une centaine d'entretiens, des semaines d'immersion et des focus groupes.
- Des séminaires d'échange avec les organismes qui ont été à la fois des temps de présentation de nos résultats et des séances de travail collectif<sup>2</sup>.

Cela nous permet aujourd'hui de vous présenter des premières pistes de résultats et de vous donner un avant-goût de notre séminaire final du 1<sup>er</sup> juillet 2021 au cours duquel nous aurons l'occasion de développer davantage nos conclusions.

---

<sup>1</sup> Antonio Delfini a mené des enquêtes de terrain approfondies dans la région Hauts-de-France en 2018/2019, Yaneira Wilson-Wetter en Ile-de-France en 2020/2021 et Camille Floderer en PACA également en 2020/2021.

<sup>2</sup> Séminaire de lancement du 19 septembre 2018, séminaire intermédiaire du 9 octobre 2019, Club Habitat social

pour la Ville du 30 janvier 2020. Voir : <https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources/habitants-politiques-sociales/dossier-de-la-recherche-les-pratiques>

## 1.1 Un foisonnement d'expériences qui remet en cause la notion de « pratiques collaboratives »

L'un de nos premiers constats, déjà partagé avec vous, concerne le foisonnement de dispositifs et d'initiatives permettant de lier locataires et organismes Hlm, tant du côté des organismes que du côté des habitants, et selon des modalités plus ou moins structurées. Nous avons déjà évoqué ensemble l'importance du « faire » et le rôle de plus en plus marqué d'acteurs tiers.

Ce constat nous confirme que le terme de « pratiques collaboratives » n'est pas satisfaisant, car il ne permet pas de recouvrir l'ensemble des réalités observées et de qualifier la pluralité des relations tissées entre locataires et organismes Hlm. La notion de collaboration exclut en effet beaucoup d'autres registres de relations et d'actions collectives qui lient les organismes et les locataires tels que le conflit ou les mobilisations ponctuelles ou informelles. Il s'agit en outre d'un terme un peu enchanté, qui gomme les aspérités et les tensions que suscitent nécessairement ces relations et qui ne traduit pas les écarts que l'on peut constater entre les discours et les pratiques. Nous pensons donc qu'il nous faudra nous défaire de cette expression.

## 1.2 Deux pôles : les dispositifs dominés par les institutions et les initiatives habitantes

L'une des préoccupations de notre recherche a été d'identifier les éléments structurants de ces expériences nombreuses et variées afin de pouvoir les qualifier et les classer. Les premières hypothèses que nous vous avons déjà présentées ont été confirmées par nos enquêtes approfondies.

Nous avons ainsi établi trois éléments structurants à partir desquels nous avons pu classer les initiatives et synthétiser ainsi leur diversité :

- Qui est à l'origine de la dynamique ? Les locataires, le bailleur, la collectivité locale, un tiers ?
- Quel est son degré d'institutionnalisation et d'autonomie en termes de fonctionnement (animation, gestion, prise de décision, financement) ?
- Dans quel registre d'action s'inscrit-elle ? L'entraide, la solidarité, la mobilisation, la revendication, la collaboration, le partenariat ?

A partir de ces trois traits structurants, on identifie deux grands pôles entre lesquels se déploie tout l'éventail des initiatives observées :

- Le premier pôle est celui des « dispositifs » dans lesquels la figure dominante reste les institutions : ce sont elles qui donnent le ton de la participation, en définissent l'agenda, etc..
- Le second pôle est celui des « initiatives habitantes » dans lesquelles ce sont les habitants qui tiennent ce rôle.

Ce positionnement entre les deux pôles est essentiel pour mieux comprendre une initiative, le rôle qu'elle joue, la nature des relations entre organismes Hlm et locataires qui se nouent autour d'elle, le positionnement des uns et des autres et les marges de manœuvre qu'ils peuvent développer. Cela permet notamment de mieux révéler les différences profondes entre des expériences qui sont parfois considérées comme interchangeable. Par exemple, le dispositif des « locataires référents » ne peut pas remplacer les associations de locataires car il ne laisse pas le même espace aux habitants. Il n'est pas inutile pour autant mais il a un rôle différent, qui peut être complémentaire.

Cependant, il n'est pas simple d'assigner une initiative dans l'une de ces deux catégories. Bien souvent, les expériences étudiées présentent des caractéristiques qui naviguent entre ces deux pôles. Des acteurs (organismes Hlm, locataires et tiers) peuvent circuler de l'un à l'autre, comme à Bonneuil (94) où un jardin partagé est porté par une locataire qui travaille étroitement avec la Ville et Valophis sur ce projet mais qui est aussi militante active de la CNL tant au niveau local que national. Ces expériences forment ainsi une toile où peuvent se mêler des relations de coopération, de concurrence et de confrontation et qui peut faire émerger des jeux de coalition inattendus. C'est le cas de l'association de locataires « Jardins à tous les étages » à Aubervilliers qui défend la cause du patrimoine du bailleur à ses côtés. L'importance du facteur temps est aussi à souligner : les expériences se transforment dans le temps et peuvent évoluer d'un pôle à l'autre. Par exemple, au sein du dispositif « Chers Voisins » mis en place par Logis Méditerranée dans le programme neuf Smartseille, les habitants ont souhaité s'organiser pour créer une association de locataires. Une même expérience peut également prendre des formes très variables selon les contextes.

On peut donc conclure que les expériences et les dynamiques observées sont plus complémentaires que juxtaposables. Il est aussi important de ne pas nier les asymétries de pouvoir entre organismes Hlm et locataires qui peuvent parfois être masquées par le terme de « collaboration ». Dans cette perspective, les actions initiées par les bailleurs au sein des



dispositifs de « développement social urbain » ne remplaceront jamais une association de locataires autonome.

### **1.3 « L'heure n'est pas seulement à l'individualisme » : relativiser la tendance au repli**

Ce foisonnement d'initiatives qui mobilisent des registres variés tels que le « faire ensemble » (ex : plantations en pied d'immeuble), la solidarité et la revendication, permet de nuancer l'idée d'anomie et de repli sur soi qui marquerait notre société contemporaine. Certes, le repli est bien une réalité qu'il ne s'agit pas de nier mais on peut au moins la relativiser. L'heure n'est pas seulement à l'individualisme.

On ne constate pas une absence d'action collective habitante mais plutôt une recomposition des formes de mobilisation. Ces mobilisations sont dispersées, souvent ponctuelles dans le temps, fragmentées. Elles partent souvent des intérêts individuels pour construire une action commune et on observe une tendance forte à la judiciarisation.

Ces mobilisations ont ainsi des caractéristiques qui les distinguent fortement de celles qui prédominaient dans les périodes passées, périodes glorieuses des syndicats et des associations de locataires où les rapports de force autour du travail et des classes structuraient les rapports sociaux. Et pourtant, dans nombre de cas, ces initiatives nouvelles rejoignent bien les associations de locataires traditionnelles qui peuvent les soutenir ou s'engager ponctuellement dans des actions communes.

Les associations de locataires conservent, en ce sens, un rôle important qui va bien au-delà de leur faible représentativité observée lors des élections des représentants des locataires au sein des conseils d'administration des organismes Hlm. La défection électorale ne traduit pas vraiment leur rôle effectif dont l'importance perdure. En dépit du vieillissement de leurs militants et de leurs difficultés de renouvellement, les associations de locataires conservent un vrai rôle de représentation et de défense des locataires et restent un canal privilégié d'échange et de discussion pour les organismes.

## II. Les effets de la crise sanitaire sur les relations entre locataires

**Séverine Bonnin-Oliveira, Université Aix-Marseille, LIEU.**

Au sein de notre recherche, nous faisons l'hypothèse que de nouvelles relations se tissent entre locataires et qu'on assiste à une montée en puissance de nouveaux collectifs ou associations autour de la vie quotidienne, du lien social et de la solidarité. C'est pourquoi il nous a semblé intéressant d'interroger les effets de la crise sanitaire sur ce mouvement. Observe-t-on un renforcement de ces tendances, un repositionnement, un coup d'arrêt ?

### 2.1 Deux tendances paradoxales : repli ou entraide ?

**Séverine Bonnin-Oliveira, Université Aix-Marseille, LIEU.**

À partir des réponses au questionnaire en ligne adressé aux participants avant cette séance, les choses ne paraissent pas si simples. Deux mouvements contradictoires sont constatés : tandis que certains témoignages attestent de la hausse des conflits de voisinage (la moitié des 28 répondants) et d'une tendance au repli (22 répondants) d'autres vont aussi dans le sens du développement de réseaux d'entraide<sup>3</sup> et signalent même la création de nouveaux collectifs (un tiers des répondants). Un autre constat surprenant concerne le relatif désinvestissement des espaces collectifs, sous l'effet des mesures sanitaires ou par simple évitement (17 répondants). C'est étonnant au regard du rôle que jouent ces espaces – notamment extérieurs – dans l'émergence des dynamiques collectives que nous avons observées.

**Séverine Métay, animatrice réseau de proximité – HABITAT DU NORD**

Il faudrait peut-être mieux définir ce que nous entendons par « crise sanitaire » car entre les différents confinements, les couvre-feux et les périodes d'assouplissement il y a eu plusieurs périodes qui ont pu produire des effets distincts. Par exemple, en ce moment, à Dunkerque, les mesures sanitaires sont très contraignantes et incitent au repli sur soi. Nous sommes confinés le week-end, les espaces

collectifs sont interdits et les collectivités prônent le zéro rassemblement. De fait, les habitants n'ont plus la possibilité de se retrouver. La concertation sur le nouveau programme national de rénovation urbaine (NPNRU) a été annulée. Il y a juste certains ateliers qu'on a pu poursuivre en visio comme les ateliers de bricolage, mais sinon, il ne reste plus que les contacts individuels, que ce soit entre nous et les locataires ou entre locataires. Avec le réseau des correspondants d'entrée, on a pu faire des réunions en extérieur pour maintenir le lien, mais les habitants ont du mal à participer, les personnes âgées sont anxieuses à l'idée de se rencontrer, même à l'extérieur. On le voit au niveau des jardins partagés. Le protocole impose un maximum de 10 personnes, c'est compliqué et ça ne s'arrange pas.

**Richard Comte, Chargé du développement social urbain – EMMAÛS-HABITAT**

Au sein d'Emmaüs-Habitat, on a pu maintenir les dispositifs collectifs en les adaptant aux protocoles sanitaires – y compris à l'intérieur. Même si les conditions d'accueil étaient plus contraintes, cela a permis de recréer des liens et de renforcer des collectifs. On a par exemple des ateliers bricothèques qui ont très bien marché vu que c'était en lien avec la maison, la décoration. On a également organisé un Noël Solidaire pendant le 2e confinement. Et nous avons, nous aussi, individualisé les accompagnements tout en cherchant à faire plus participer les habitants. On a observé beaucoup de solidarité, d'empathie entre locataires, notamment envers les populations âgées. Evidemment, pour nous, il a fallu tout repenser et cela a été coûteux mais nous avons pu mobiliser l'abattement de TFBP. On a également fait émerger d'autres collectifs, autour des aides alimentaires et de l'accès au numérique notamment. Sur ce sujet, on forme des séniors et on organise des prêts de tablette pour éviter que les personnes soient forcées à se projeter dans un achat.

**Isabelle Couvez, Cheffe de projet qualité de service et concertation – NANTES METROPOLE HABITAT**

Lors du premier confinement, nous avons exploré plusieurs pistes, en partenariat avec la Ville de Nantes pour maintenir le lien avec les locataires et aider à la constitution de réseaux de solidarité :

- On a lancé une enquête en ligne de « veille sociale » auprès de nos locataires mais on s'est vite rendu compte que le numérique n'était pas

<sup>3</sup> Les réseaux d'entraide concernent par ordre d'importance (avec des réponses souvent cumulatives) : les

courses, l'aide aux personnes âgées, la création de réseaux de communication et la garde d'enfants.

le bon canal car beaucoup de nos locataires n'y ont pas accès. On avait très peu de réponses. On s'est donc réorientés vers l'usage du téléphone. Le lien était plus facile à établir. Pour les personnes qui souffraient d'isolement, cela permettait aussi d'établir des liens de courtoisie, et de les orienter vers les services de la Ville.

- Sur un site, un prestataire a créé une radio locale pour rompre l'isolement.
- On a également mené une enquête auprès des locataires relais et des associations de locataires pour favoriser le lien entre habitants.
- Quant à notre conseil de concertation locative (CCL), il s'est éteint au départ mais on a ensuite repris la dynamique en visio, ce qui a nécessité un certain accompagnement. On a dû former les représentants des locataires et on a même installé un ordinateur chez un des administrateurs du CCL. La visio est une habitude qui s'est conservée depuis.
- Plus largement, nous avons mené des enquêtes sur l'accès au numérique pour voir si c'était une piste pour continuer des projets qui avaient été suspendus. Mais on a fait le constat que les réseaux dématérialisés restaient difficiles d'accès pour nos locataires et qu'ils avaient surtout besoin de liens physiques ou par téléphone. Aujourd'hui, nous menons un projet d'Internet social avec la Ville de Nantes.

L'entraide - conviviale et matérielle - s'est fortement développée, au-delà de ce que l'on pouvait imaginer et avec l'espoir que cela perdure après le confinement. Mais peut-être que cela est lié à des spécificités du contexte nantais. L'entraide matérielle s'est par exemple manifestée par des livraisons de pain, des invitations à déjeuner le midi. Les associations – dont les associations de locataires – ont beaucoup travaillé pendant cette période notamment pour la livraison de repas.

La grande conclusion que nous avons tirée de cette période, c'est que, pour les réseaux d'entraide, les locataires n'ont pas besoin des organismes Hlm, même si l'organisme Hlm doit être là pour les cas de grande détresse sociale. Cela a abouti à une révision de nos stratégies d'action. Désormais, notre idée en tant qu'organisme Hlm, c'est plutôt de nous positionner sur des thématiques qui ne sont pas prises en charge par les locataires, faire émerger des locataires référents et apporter les moyens qui sont à notre disposition.

Mais pour l'instant, on reste en attente de savoir comment continuer à faire nos focus groupes. On utilise beaucoup les ateliers d'usage et les

diagnostics partagés, mais là, sans numérique et sans pouvoir se réunir vraiment, on est en attente de nouvelles idées pour poursuivre, même si on peut toujours continuer les visites à domicile.

## 2.2 Une hausse des conflits de voisinage ?

**Séverine Bonnin-Olivieria, Université Aix-Marseille, LIEU**

La hausse des conflits de voisinage a souvent été évoquée par les associations de locataires qui ont répondu au questionnaire. Est-ce que ces associations ont joué le rôle de relais sur cette question-là ? Est-ce que, de ce fait, les conflits de voisinage ont été moins visibles pour les bailleurs ?

**Anne Chemier, Chargée de mission - Association régionale des organismes Hlm PACA et Corse**

Ce qui est ressorti des échanges du Club Innovation Sociale de l'Association régionale des organismes Hlm PACA et Corse, c'est bien qu'il y a eu une augmentation des conflits – notamment liés à la suroccupation, au bruit et à la gêne spécifique créée par le confinement. Mais ce qu'ont noté aussi les organismes, c'est que les locataires ne les avaient pas fait intervenir dans la résolution de ces conflits. De la même manière qu'ils ont développé des solidarités par eux-mêmes, les locataires ont traité les conflits par eux-mêmes.

Plus globalement, il est ressorti que la crise sanitaire avait engendré un rapprochement très net entre les bailleurs et les habitants, notamment à travers ces enquêtes et ces opérations de phoning qui ont été mises en place pour rompre l'isolement et repérer les personnes les plus vulnérables, parmi lesquelles les personnes âgées mais aussi les familles monoparentales. L'ensemble du personnel a été impliqué dans cette mise en relation, y compris des agents administratifs. Ces actions ont été très appréciées des locataires qui se sont sentis pris en compte, reconnus. Cela a manifesté qu'un lien fort existait, au-delà d'un rapport purement locatif. Cela a amélioré la relation de part et d'autre, et suscité des envies de faire autrement de la part des organismes.

### **III. Les effets de la crise sanitaire sur les relations entre organismes Hlm et locataires**

*Sylvaine Le Garrec, sociologue consultante*

#### **3.1 La mission sociale des organismes Hlm renforcée**

L'un des premiers éléments qui ressort du questionnaire envoyé avant cette séance, c'est que la crise sanitaire a renforcé la mission sociale des organismes Hlm. Cette mission sociale renvoie tout d'abord à leur rôle traditionnel de « logeur » puisque deux-tiers des répondants signalent des difficultés dans le recouvrement des loyers. Ces difficultés de paiement ont essentiellement été traitées à travers l'augmentation d'aides spécifiques (la moitié des répondants). Elles ont aussi donné lieu à des demandes d'allègement des charges : demandes collectives pour un quart des répondants) et plus marginalement individuelles pour deux répondants.

Mais la crise sanitaire a aussi été l'occasion d'affirmer le rôle social des organismes Hlm au-delà du logement, notamment à travers de nouveaux besoins « d'accompagnement ». L'accompagnement – associé à l'écoute et à la proximité – est le besoin émergent le plus fréquemment identifié par les répondants, avant l'aide alimentaire, l'accès au numérique et la présence d'extérieurs et d'espaces verts.

#### **3.2 Au-delà du logement et de la relation logeur/logé : l'accompagnement**

Cet engagement des organismes Hlm en faveur de l'accompagnement de leurs locataires s'inscrit dans des tendances déjà à l'œuvre avant la pandémie et que nous avons pu identifier au cours de notre recherche. L'un des phénomènes qui sous-tend ce besoin d'accompagnement, c'est l'importance croissante pour les organismes des problématiques liées au vieillissement de leurs locataires. Alors que dans les années 1990, les logements Hlm étaient associés aux problèmes des « jeunes », les personnes âgées et l'isolement constituent aujourd'hui une nouvelle question sociale auxquels sont confrontés les bailleurs sociaux.

La question de l'accompagnement interroge aussi le rôle des personnels de proximité, mis en débat par ailleurs en raison des contraintes budgétaires actuelles des organismes Hlm. Les deux tiers des répondants au questionnaire signalent que les personnels de proximité ont joué un rôle important pendant la crise sanitaire et qu'ils ont permis de garder le contact avec les locataires les plus isolés.

La crise sanitaire a également été l'occasion de tisser de nouveaux partenariats. Deux tiers des répondants mentionnent qu'ils ont davantage collaboré avec des travailleurs sociaux pendant cette période et qu'il s'agissait le plus souvent de travailleurs sociaux extérieurs à l'organisme.

*Aurélié Boizard, chargée de développement social et urbain – VALOPHIS HABITAT*

A Valophis Habitat, le personnel de proximité a été un appui pour lutter contre l'isolement des personnes vulnérables. L'organisme a mis en place une opération de phoning auprès des personnes âgées, et dès qu'un locataire n'était pas joignable, le personnel de proximité se déplaçait à domicile. Par contre, ce qui a été compliqué c'est que les locataires devaient prendre rendez-vous pour venir en agence ou dans les espaces accueil locataires. Ils n'avaient pas cette habitude et cela a pu provoquer des conflits lorsqu'ils se déplaçaient sans pouvoir être accueillis.

*Séverine Métay, animatrice réseau de proximité – HABITAT DU NORD*

Habitat du Nord fait appel à de l'aide extérieure notamment pour les risques psycho-sociaux. L'organisme a un marché avec une association spécialisée qui suit les familles repérées en partenariat avec les CCAS. Ce partenariat a été mis en place depuis quatre ans. Au départ, il visait uniquement les quartiers de la politique de la ville puis il a été étendu à tout le patrimoine. C'est un appui important pour résoudre les conflits de voisinage, notamment liés à des risques psycho-sociaux. Depuis deux ou trois mois, la situation est devenue plus délicate encore que pendant le premier confinement du fait d'une part de la lassitude et d'autre part des difficultés financières qui surgissent actuellement.

*Richard Comte, Chargé du développement social urbain – EMMAÛS-HABITAT*

La situation sanitaire a conforté Emmaüs-Habitat dans sa relation avec une amicale de locataires qui venait de se constituer à partir d'un dispositif de locataires référents. Cette association a créé une belle dynamique sur sa résidence dans de nombreux domaines. Le confinement a en quelque sorte été le baptême du feu pour cette amicale, et ils sont intervenus dans de nombreux domaines : aide alimentaire pour personnes âgées, groupe WhatsApp, impressions, soutien scolaire... Elle a aussi bénéficié du soutien d'une autre amicale – constituée de jeunes ménages également, ce qui n'est pas fréquent. Emmaüs-Habitat leur a accordé une subvention et les deux amicales ont travaillé de concert. Deux membres qui sont animateurs de métier ont même monté des colos apprenantes pendant les vacances. Même si ces immeubles ne sont pas en

quartier politique de la ville (QPV), l'organisme Hlm a mis le paquet pour les aider. Dans cette situation, c'est le collectif qui s'est organisé et qui choisit ses orientations, alors que le plus souvent, on vient les chercher.

### **3.3 Une transformation des modalités de communication entre organismes Hlm et locataires ?**

***Sylvaine Le Garrec, sociologue consultante***

L'un des impacts centraux du Covid sur les relations entre organismes Hlm et locataires concerne les modalités de communication. Comme dans bien d'autres secteurs, la pandémie a été l'occasion de développer l'usage des outils numériques bien que les canaux traditionnels de communication aient perduré. Il s'agissait d'une tendance préexistante qui a été à la fois accélérée mais aussi questionnée. En effet, les confinements, l'école à la maison et le développement massif des communications et des services en ligne ont aussi révélé l'ampleur de la fracture numérique.

La crise sanitaire a aussi incité les bailleurs sociaux à développer des relations individuelles avec leurs locataires, que ce soit à travers de vastes opérations de phoning, d'envois de sms ou de visites à domicile. Plus globalement, la crise a permis aux organismes Hlm d'expérimenter une nouvelle posture vis-à-vis de leurs locataires en adoptant une attitude proactive et en développant « l'aller vers ». Reste à savoir s'il s'agit d'un phénomène conjoncturel ou d'une transformation pérenne.

***Anne Chemier, chargée de mission – Association régionale des organismes HLM Paca et Corse***

Le Club Innovation Sociale de l'AR HLM qui s'est réuni en septembre 2020 a identifié deux sujets prédominants soulignés par la crise sanitaire : le bien vieillir et les liens intergénérationnels d'une part et la fracture numérique d'autre part. De nombreux organismes Hlm ont pris en charge cette dernière question, à travers des formations et même des propositions d'équipement. La crise a bien sûr eu des effets négatifs mais elle a aussi permis de révéler des ressources de part et d'autre et elle a fait émerger des initiatives qui dynamisent la relation entre bailleurs sociaux et locataires.

***Tiphaine Birmingham, Directrice générale adjointe – HAUTS-DE-SEINE HABITAT OPH***

Hauts-de-Seine Habitat a mis en place une ligne téléphonique particulière, la « ligne solidarité » pendant le confinement. 14 000 contacts ont ainsi été

créés pendant cette période. Cela a notamment permis d'apaiser les craintes des locataires concernant le paiement des loyers et de prévoir des échéanciers. Les personnels de proximité nous ont signalé les cas les plus en difficulté. Dans les résidences autonomie pour personnes âgées, le personnel s'est particulièrement investi, à la fois pour respecter les protocoles sanitaires, mais aussi pour garder le lien avec les familles et transformer les activités proposées. Ils ont fait preuve de beaucoup d'inventivité pour stimuler les personnes âgées en organisant par exemple des marches dans les jardins ou des activités de gymnastique pour faire face à l'augmentation des chutes. Le confinement a été une période de forte mobilisation de l'Oph et on a eu des retours positifs des locataires et des amicales qui ont été sensibles à nos actions. Il y a eu aussi de belles initiatives des locataires. Une famille de musiciens a fait des concerts tous les soirs, il y a eu aussi des « apéros balcons », des cours de sports, des dessins d'enfant pour remercier les gardiens. On a capitalisé à partir de ces expériences. On a créé depuis une « direction de l'accompagnement social et solidaire » qui a deux fonctions : l'accompagnement individualisé et les initiatives collectives. On est désormais dans des démarches plus proactives, quels que soient les sujets. Par exemple, on vient de mettre en place une opération « impact CAF » où on appelle les locataires fragiles pour anticiper leur situation, avant même qu'ils aient des difficultés financières. C'est typiquement le genre de dynamique que ça a pu créer et qui est très bien accueillie par les locataires. De la même façon, auprès d'un public fragile, on met maintenant en place, dès l'attribution, un parcours d'accompagnement personnalisé, avec des rendez-vous réguliers pour s'assurer que tout se passe bien. On mobilise pour cela tout le réseau en interne mais on peut aussi avoir recours à de l'aide extérieure, notamment pour de l'aide psychologique.

## IV. Les effets de la crise sanitaire sur les dispositifs « collaboratifs »

*Sabrina Bresson, Ecole nationale supérieure d'architecture Paris-Val-de-Seine – LAVUE/ CRH*

Le contexte sanitaire interroge la pluralité des « pratiques collaboratives ». Dans l'éventail décrit en introduction, allant des dispositifs mis en place par les organismes aux initiatives d'habitants organisés ou non en collectifs, quelles sont les pratiques qui résistent le mieux ? Est-ce que certains dispositifs ont permis de mieux gérer les difficultés rencontrées par les habitants pendant cette période ? Est-ce que des actions ou des projets en collaboration avec les habitants, ou initiés par les habitants, ont été suspendus, retardés ou repensés ? Est-ce que de nouveaux projets ont vu le jour ?

A partir des réponses aux questionnaires, on observe plusieurs tendances à discuter :

- Concernant les initiatives habitantes (associations représentantes des locataires ou autres collectifs d'habitants), on observe une adaptation de leurs activités aux contraintes sanitaires, mais aussi beaucoup d'activités suspendues ou réduites. Ce sont surtout les associations de proximité (loisirs, jardins, convivialité) qui disent avoir suspendu leurs activités tandis que les associations de locataires et les organismes Hlm parlent plutôt d'adaptation. On voit aussi apparaître de nouvelles activités, notamment en lien avec la crise sanitaire : les associations de locataires se sont focalisées sur l'aide alimentaire, la fabrication de masques et le soutien administratif. Ces activités sont renforcées par les associations de quartier qui ont développé elles aussi des services aux habitants (de toutes sortes : courses, soutien scolaire, impressions, aide administrative) et une attention particulière aux personnes âgées.
- Du côté des organismes, les dispositifs ont été au mieux adaptés, souvent suspendus mais parfois totalement arrêtés. Les dispositifs d'accompagnement social (aide aux ménages les plus vulnérables, écoute, etc.) ont été renforcés, voire repensés. En revanche, les dispositifs qui impliquent les habitants collectivement semblent avoir été peu mobilisés pendant cette période, à part les jardins qui ont permis de garder un espace de rencontre entre voisins. Il y a donc une attente importante des habitants, d'après les réponses du questionnaire, pour que les activités reprennent.

- Ce qui est nouveau, ce sont surtout des projets autour de l'accès au numérique (équipement, communication audiovisuelle, réseaux sociaux de proximité), de l'adaptation aux contraintes sanitaires (masques) et des espaces de rencontre (jeunes, jardins).

### 4.1 L'absence de nouveaux collectifs ?

Par contre et un peu paradoxalement, il n'y a pas de réponse unanime sur la constitution de nouveaux collectifs d'habitants dans la période Covid. Ce sont plutôt les acteurs qui occupent le terrain au quotidien qui ont vu émerger de nouveaux collectifs : associations de locataires, animateurs, chargés de mission politique de la ville. Tous les bailleurs, sauf Nantes Métropole Habitat, répondent qu'ils n'ont pas vu apparaître de nouveaux collectifs. Les initiatives d'entraide liées à la situation sanitaire sont-elles donc portées uniquement par des organismes ou des collectifs préexistants ?

*Isabelle Couvez, Cheffe de projet qualité de service et concertation - NANTES METROPOLE HABITAT*

A Nantes, les nouveaux groupes qui ont émergé dans le contexte du confinement sont plutôt des groupes informels qui se sont constitués à l'échelle de leur résidence. Les groupes mobilisés par l'organisme, en revanche, étaient déjà constitués, soit dans le cadre d'opérations de renouvellement urbain, soit au sein de projets de gestion de site.

*Cindy Morino, Chargée de mission insertion - ICF HABITAT LA SABLIERE*

Certains collectifs d'habitants se sont créés parce que certaines villes avaient besoin de relais.

*Amandine Rostan, chargée de projets politique de la ville – HABITAT DU NORD*

Dans la métropole lilloise, des mamans se sont retrouvées pour fabriquer des masques. C'était une manière de se regrouper et d'être actives. L'organisme Hlm s'est mobilisé pour fournir le tissu et le fil. A partir de novembre, l'atelier s'est consacré à la fabrication de masques pour enfants.

*Richard Comte, Chargé du développement social urbain - EMMAÛS HABITAT*

Dans une résidence d'Emmaüs Habitat dotée de beaucoup d'espaces verts, des jeunes se sont mobilisés collectivement pour travailler sur le cadre de vie, notamment pour les enfants. Lors du déconfinement, ils ont organisé une fête des voisins. On a missionné un prestataire pour les accompagner et les

orienter mais ces jeunes ne sont pas dans la culture de l'écrit donc cela prendra du temps d'ici à ce qu'ils se constituent en association. L'organisme s'est investi dans cette relation et la ville a pris le relais parce que c'est difficile d'avoir les regards des jeunes. On arrive rarement à les atteindre dans nos démarches DSU et GUP et les amicales de locataires sont plutôt âgées. Là, en plus on est dans une démarche constructive qui n'est pas d'emblée dans le conflit.

#### **4.2 Un renouveau des associations de locataires ?**

Les réponses au questionnaire semblent confirmer l'une des hypothèses de notre recherche qui concerne le renouveau des associations de locataires. La mobilisation de ces associations face au Covid paraît montrer une certaine solidité et une réactivité en cas de crise. Qu'en pensez-vous ?

**Anne Chemier – Chargée de mission – Association régionale des organismes Hlm PACA et Corse**

La crise sanitaire a entraîné un rapprochement entre les bailleurs et les associations de locataires dans le cadre d'une charte nationale signée entre l'Union sociale pour l'habitat (USH) et les grandes associations de l'Instance nationale de concertation (INC)<sup>4</sup>. L'un des objectifs de cette charte était de permettre aux associations de locataires de jouer un rôle de relais vis-à-vis des locataires les plus en difficulté qui ne répondaient pas forcément au téléphone du fait d'attitudes de réserve ou de repli. Les bailleurs s'en sont saisi et cet objet a été traité dans le cadre des comités de concertation locatives (CCL) de plusieurs organismes. Cette démarche s'est avérée tout à fait payante. Non seulement elle a permis de venir au-devant des difficultés de certains ménages mais elle a aussi créé de nouvelles relations entre bailleurs et associations de locataires. De cette façon, cette charte qui était à l'origine centrée sur la question des impayés de loyer a eu une portée beaucoup plus large. Alors qu'on constatait début 2020 un essoufflement des associations de locataires, il semble que la crise sanitaire ait contribué à les redynamiser.

**Sylvie Biernat, chargée de relations clientèle – CLESENCE**

Clésence a élaboré une charte Covid, assortie d'un avenant en octobre pour le deuxième confinement. Cela a permis de se rapprocher des associations de locataires. Une ligne téléphonique dédiée a été créée et un suivi régulier a été engagé auprès des personnes fragilisées par la crise. On pourra se référer à cette charte pour développer d'autres actions en lien avec l'accompagnement. Nous n'avons pas constaté l'émergence de nouveaux collectifs. Cependant, lorsqu'on a mis en place le plan de concertation locative, les associations ont souhaité qu'une partie des moyens financiers du Fonds d'Initiative des Locataires (FIL) soit dédiée à des nouvelles associations ou à des groupes informels de locataires portant un projet. Ces démarches ont été interrompues à cause du Covid mais elles vont permettre de financer de nouvelles initiatives, en plus de ce qui est développé autour du DSU.

**Valérie Alaine – Chargée de mission concertation - CDC HABITAT**

Avec les associations présentes dans notre conseil de concertation locative, nous avons décliné la charte de l'USH pour CDC Habitat et CDC Habitat social. Notre nouvelle « commission nationale de suivi social » s'est ainsi réunie pour la première fois en janvier. Elle se réunira à présent tous les trimestres pour suivre les actions menées sur le terrain en direction des locataires fragiles.

#### **4.3 Les effets de la crise sanitaire sur les dispositifs préexistants**

Du côté des organismes, on a l'impression que la crise sanitaire a renforcé l'accompagnement social autour de situations individuelles mais que les projets qui impliquent collectivement les habitants sont en suspens. Confirmez-vous cela ? Que sont devenues les plateformes habitantes, les correspondants d'entrée ou le dispositif « Chers Voisins » pendant cette période ?

---

<sup>4</sup> <https://www.union-habitat.org/communiqués-presse/le-mouvement-hlm-et-les-associations-nationales-de-locataires-signent-une-charte>

**Anne Chemier – Chargée de mission - Association régionale des organismes Hlm Paca et Corse**

En ce qui concerne Famille et Provence, l'organisme s'est particulièrement engagé dans « l'aller vers ». Le bailleur a travaillé sur son rapprochement avec les habitants et a soutenu les initiatives émergentes. En ce qui concerne « Chers Voisins » mis en place par Logis Méditerranée, le prestataire – Réciprocités – a fait plusieurs évaluations sur ce qui s'est passé pendant le confinement et après. Ces analyses montrent l'effet bénéfique du dispositif. Sur les résidences où « Chers voisins » est implanté, le bailleur n'a pas repéré de problématique d'isolement et a constaté des dynamiques d'entraide.

#### **4.4 Les relations avec les collectivités locales pendant la crise**

Quelle est votre approche des effets de la crise sanitaire sur les relations avec les collectivités ? Nos observations nous ont parfois donné l'impression d'activités menées en parallèle, sans concertation entre bailleurs et collectivités. Est-ce que le contexte sanitaire a encouragé plus de coordination ?

**Amandine Rostan – Chargée de projets politique de la ville – HABITAT DU NORD**

Il y a eu des élections municipales très particulières en 2020. Avec les équipes municipales qui démarrent un nouveau mandat, tout peut être à reconstruire. Avec les équipes qui se sont maintenues, les relations se poursuivent, généralement de manière cordiale, car les organismes sont considérés et le rôle de la commune est important pour nous également. Au niveau de la participation des habitants au sein des projets de renouvellement urbain, on arrive de plus en plus à faire reconnaître notre savoir-faire et à faire accepter aux collectivités le rôle des habitants dans des procédures pourtant complexes.



## CONCLUSION

**Dominique Belargent – Union Sociale pour l’Habitat**

Je vous remercie pour la qualité de ces échanges tout à fait passionnants qui m’amènent à vous proposer une conclusion en trois points.

### **L’accélération de tendances antérieures : l’approfondissement de la mission sociale des organismes et la question du vieillissement de la population**

Tout d’abord, on peut souligner l’accélération de tendances antérieures. C’est ce que l’on observe à travers l’approfondissement de la mission sociale des organismes Hlm qui s’étend au-delà de la relation contractuelle et au-delà du logement pour investir le champ de l’accompagnement en réponse à de nouveaux besoins. C’est ce que l’on constate aussi autour de la question du vieillissement de la population et de la prise en charge de l’isolement qui constitue l’une des nouvelles formes de la question sociale à laquelle sont confrontés les organismes.

### **Les relations entre organismes Hlm et locataires : une révision ou un rééquilibrage ?**

Au niveau des relations entre organismes Hlm et locataires, on observe une révision et un rééquilibrage plutôt que le renforcement de tendances préexistantes. Face à la crise sanitaire, ces relations se sont personnalisées, individualisées. On voit se développer un « aller vers », une proactivité de la part des organismes. On constate aussi une réaffirmation et un goût retrouvé pour la relation directe avec les

locataires alors que celle-ci était de moins en moins à la mode avec la dématérialisation des échanges. Il est nécessaire que ces rééquilibrages se poursuivent. On peut aussi penser que ce type de rapprochement a eu lieu au sein des organismes, entre les équipes d’encadrement et leurs collaborateurs.

### **Un effort important d’adaptation des dispositifs**

Enfin, en dépit des difficultés rencontrées, on note un effort important d’adaptation des dispositifs, lorsque cela a été possible. Cela s’est traduit là encore par une individualisation des contacts et l’utilisation de supports de communication nouveaux ou au contraire jugés anciens. Le téléphone a repris de l’importance de même que les visites à domicile. Cela s’est manifesté également par l’émergence de nouveaux sujets tels que l’accès au numérique, le bricolage, l’alimentation, la fabrication de masques mais aussi le sport. Parallèlement, le renforcement des associations de locataires est un sentiment partagé. On peut retenir à ce sujet la formulation de Claire Carriou : « la défection électorale ne traduit pas leur rôle effectif ».

Pour autant plusieurs points de vigilance sont à signaler. Beaucoup de choses se sont jouées, mais beaucoup de choses se jouent actuellement. Il apparaît nécessaire de réfléchir à une continuité, à une inscription dans la durée. La question de la sortie de crise se profile et il ne faudrait pas lever trop brutalement ces dispositifs exceptionnels. Il s’est aussi passé quelque chose en interne. La crise sanitaire a entraîné un rééquilibrage des missions des organismes Hlm. Les services de maîtrise d’ouvrage ont été dans l’ensemble suspendus, et pendant ce temps, la gestion locative, les services consacrés à la relation client, les métiers du DSU et de l’innovation sociale ont occupé le devant de la scène.

## Annexe - Participants au séminaire

Sabrina Abdi	ANCT
Valérie Alaine	CDC Habitat
Thomas Audou	Caisse des dépôts
Dominique Belargent	L'Union sociale pour l'habitat
Matthieu Barthélémy	ANCT
Florent Berger	Aorif
Sylvie Biernat	Clésence
Tiphaine Birmingham	Hauts-de-Seine Habitat Oph
Séverine Bonnin-Oliveira	Université Aix-Marseille
Sabrina Bresson	École nationale supérieure d'architecture Paris-Val-de-Seine
Claire Carriou	Université Paris Nanterre
Samira Chacal	CDC Habitat
Anne Chemier	AR Hlm Paca & Corse
Richard Comte	Emmaüs Habitat
Isabelle Couvez	Nantes Métropole Habitat
Julie Faucillon	Nantes Métropole Habitat
Christophe Ferreira	APES DSU
Camille Floderer	École nationale supérieure d'architecture Paris-Val-de-Seine
Catherine Gimel	OPH Lille Métropole Habitat
Yannick Kirchhof	Caisse des dépôts
Benjamin Leclercq	UMR LAVUE 7218 CNRS
Jérôme Le Duc	ICF Habitat Atlantique
Sylvaine Le Garrec	SLG sociologue
Hervé Leservoisier	1001 vies Habitat
Sabine Lippens	Pas de Calais Habitat
Séverine Metay	Habitat du Nord
Marie-France Molina	ICF Habitat La Sablière
Cindy Morino	ICF Habitat
Sandrine Mullard	Hauts-de-Seine Habitat Oph
Sigrid Pattin	OPH de l'Aisne
Victor Rainaldi	Journaliste
Amandine Rostan	Habitat du Nord
Cécilia Rosette	ICF Habitat La Sablière
Xavier Rouquerol	Famille et Provence
Emilie Stroh	Habitat de l'III
Vincent Souquet	Docteur en aménagement et urbanisme
Slimane Tir	Habitat du Nord
Frédérique Trévidy	Groupe Arcade
Damien Vanoverschelde	Hauts-de-Seine Habitat Oph
Sophie Vaugrenard	Valophis Habitat
Yaneira Wilson Wetter	École nationale supérieure d'architecture Paris-Val-de-Seine