

Atelier 6 :

Comment entrer en relation avec les bailleurs pour les amener à engager des travaux ?

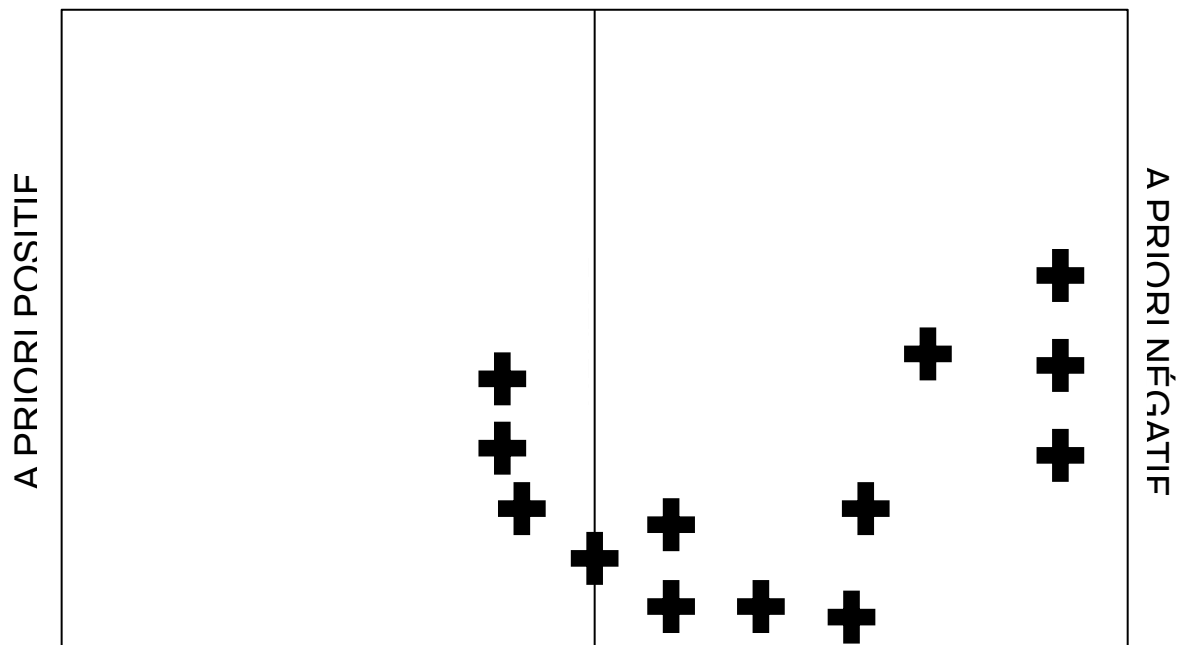
Anne-Valérie DUC, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Cet atelier portera sur les échanges de pratiques en ce qui concerne les façons d'entrer en relation avec les bailleurs pour les amener à engager des travaux. Nous examinerons à ce titre les postures, les intentions et les contenus des messages les plus adaptés. Plusieurs temps participatifs permettront d'échanger autour de plusieurs questions.

1. **Quelles représentations avez-vous des bailleurs ?** Les a priori les concernant peuvent être positifs ou négatifs, à différents degrés.

Les participants sont invités à se positionner dans la salle en fonction de leur a priori sur les bailleurs : plus ils ont un a priori positif, plus ils se positionnent à gauche de la salle et plus leur a priori est négatif, plus ils se positionnent à droite de la salle. Le milieu de la salle correspond à un a priori neutre.

Voici les positionnements des participants dans la salle :



Les participants sont invités à s'exprimer depuis leur place dans la salle.

- Dans un certain nombre de cas, les chargés de visite jugent que les bailleurs sont très mal informés et qu'ils n'ont aucune conscience de leurs devoirs, par exemple en ce qui concerne le DPE.
- Parfois, les bailleurs sont eux-mêmes en grande difficulté, notamment financière, et il est alors difficile de les mettre en relation avec leurs locataires également dans des situations très délicates du point de vue social et budgétaire.
- Bien souvent, les références relatives à la qualité des logements sont différentes entre les bailleurs et les chargés de visite ou les personnes chargées de la médiation locative, ce qui pose problème pour ouvrir la médiation.
- Heureusement, certains bailleurs s'avèrent respectueux du travail des personnes qui entreprennent avec eux une médiation et sont alors souvent attentifs aux solutions qui peuvent leur être proposées.
- D'ailleurs, dans le cadre de la raréfaction de l'offre locative privée dans certains secteurs tendus en raison notamment de la multiplication des meublés de tourisme, il faut rappeler que les bailleurs jouent un rôle important.

2. Quels sont les éléments de constat dans le logement à l'origine de la prise de contact avec le bailleur ?

- Dans certains cas, c'est le locataire lui-même qui demande cette prise de contact, par exemple pour mettre en place un plan d'apurement des retards de loyers. Lorsque le locataire n'ose pas lui-même s'adresser à son bailleur, cette demande de prise de contact peut notamment être exprimée dans le cadre d'un accompagnement par les services sociaux.
- Je contacte un certain nombre de bailleurs lorsque des travaux qui seraient nécessaires n'ont pas été réalisés par ses soins et/ou en cas de suspicion de non-décence ou d'insalubrité. Ces situations peuvent être multiples : présence de moisissures, isolation insuffisante ou inexistante, baignoire défectueuse, installation électrique dangereuse, ou autres désordres qui ne sont pas liés au mode d'occupation par le ménage.
- Il m'arrive de téléphoner au propriétaire en urgence à l'issue de la visite en cas de danger pour les occupants.
- Je suis élue de notre Conseil départemental et maire d'une commune. Il y a quelques années, j'ai contacté un bailleur après que son locataire se soit rendu dans notre mairie pour expliquer qu'il vivait dans de très mauvaises conditions et que son propriétaire ne voulait rien entendre. Bien sûr, je suis aussi intervenue dans une situation de péril concernant un immeuble de ma commune.
- En tant que chargée de visite, il m'arrive de contacter le bailleur avec l'accord de la famille à propos de travaux à mener et/ou pour obtenir des compléments d'information, par exemple à propos de travaux menés par le passé. Les travaux à conduire à la charge du propriétaire peuvent être variés, par exemple en vue du remplacement de radiateurs ou de la création d'une ventilation. Ils ne relèvent pas nécessairement de la non-décence.
- Il nous arrive de demander au bailleur le remplacement du chauffe-eau en cas de défaillance de cet équipement.
- En règle générale, nous demandons l'accord du locataire avant de prendre contact avec son bailleur. La seule exception est l'existence d'un danger manifeste pour l'occupant.
- Lorsque c'est nécessaire, nous envoyons un courrier au bailleur à la suite de la visite Slime, mais l'examen des dossiers par la commission départementale compétente, qui se réunit une fois par mois pour attribuer ses aides financières, peut allonger les délais de leur traitement.

- Bien souvent, les locataires préfèrent que nous prenions contact par téléphone avec leurs bailleurs plutôt qu'eux-mêmes. Nous organisons en parallèle l'envoi d'un courrier au bailleur par le locataire afin de ne pas nous substituer à celui-ci.
- Dans le cas de marchands de sommeil, il nous est arrivé avant de prendre contact avec tel ou tel bailleur d'attendre l'enquête de l'EPCI concerné ou du département, qui permet de recueillir le plus d'informations possible sur la situation. Ces enquêtes peuvent durer deux mois avant la mise en relation avec le propriétaire malhonnête, qui possède souvent plusieurs logements.
- Dans notre département, l'ADIL accompagne les ménages pour la rédaction de leurs courriers à leurs bailleurs, afin que ces courriers soient solides du point de vue juridique. Notre Slime, qui est récent, a en effet conventionné avec l'ADIL à la fois en ce qui concerne ses activités et l'action sociale du département.
- En Gironde, après examen des dossiers des ménages par la commission départementale compétente, qui est mensuelle, les opérateurs associatifs qui les accompagnent envoient des courriers aux bailleurs concernés. Ces courriers sont envoyés en recommandé si la non-décence est en jeu. Toutefois, ce sont les locataires qui autorisent par écrit les opérateurs à écrire à leurs bailleurs.
- Ceci étant, en cas de danger non signalé, l'occupant peut se retourner juridiquement contre l'opérateur. Il faut en avoir conscience.
- La situation est très délicate lorsque le locataire d'un logement non-décent refuse que l'on prenne contact avec son bailleur. Le chargé de visite peut alors se sentir lui-même dans une situation à risque.

3. Comment appréhendez-vous ces situations avant la prise de contact avec les propriétaires ? La question porte sur les ressentis en fonction des différentes situations en relation avec les multiples profils que peuvent présenter les bailleurs.

- Je ne me pose pas ce genre de questions. Je prends contact avec les bailleurs lorsque c'est nécessaire.
- Tout dépend des situations concrètes. Dans certains cas, les locataires sont agressifs vis-à-vis de leurs bailleurs, ce qui suscite une réaction elle-même agressive de la part de ces derniers : il est alors délicat d'intervenir pour apaiser les situations, qui peuvent parfois présenter des risques pour certaines personnes. Je fais alors en sorte d'expliquer aux parties prenantes que mon rôle est de les aider pour sortir des difficultés qu'ils rencontrent, mais ce n'est pas simple.
- Au quotidien, les situations peuvent être très différentes les unes des autres. Nous attendons de savoir ce que pensent les locataires et les bailleurs avant d'essayer de cadrer les situations du point de vue réglementaire, en nous reposant sur un positionnement neutre. Les négociations s'ouvrent ensuite avec plus ou moins de succès selon les cas. Il est certain que les situations de blocage sont très décevantes, mais nous en avons malheureusement l'habitude.
- Dans l'ensemble, je suis calme et curieuse avant la prise de contact avec le propriétaire.
- De mon côté, je me mets dans une posture d'écoute.
- En ce qui me concerne, je suis calme également, parce qu'il ne faut pas partir dans une posture qui puisse favoriser des conversations qui tournent mal. Je fais en sorte de rester optimiste, même si le ton se tend au fil des échanges, pour négocier au mieux avec le bailleur. Bien sûr, mon humeur peut évoluer en fonction de la tonalité du dialogue.
- Le point de départ consiste à ne pas aggraver la relation entre le bailleur et son locataire, et de se situer comme un intermédiaire professionnel facilitateur. Bien entendu, je suis traversée par des émotions, mais je m'efforce de ne pas en tenir compte.

- Si le ton tend à monter, il faut attendre les moments d'apaisement pour faciliter la communication.
- La tension peut être plus forte si l'appel présente un caractère d'urgence.
- Il m'arrive d'être sceptique sur les résultats pouvant être obtenus de la médiation, mais je fais en sorte de rester optimiste.
- Je prépare les arguments les plus solides dont je dispose avant la prise de contact, mais je peux me retrouver anxieuse selon le déroulement de la conversation. Il faut cependant aborder les éléments objectifs de la façon la plus posée possible.
- Dans certains cas, il est difficile de garder son calme face à certains jugements de valeur de la part des bailleurs, voire à des propos racistes ou à des préjugés péjoratifs vis-à-vis des SDF : il faut alors rappeler que là n'est pas l'objet de l'appel et se concentrer sur l'état objectif du logement.
- Je n'appelle pas au téléphone, mais je rédige des courriers à l'attention des bailleurs. Dans certains cas, je suis assez sceptique sur le pouvoir de ces envois, et dans d'autres situations, je suis très confiante.

4. Selon quels critères choisir entre le contact téléphonique avec les bailleurs et l'envoi d'un courrier postal ou d'un mail ?

- L'avantage de l'appel téléphonique est d'obtenir des réponses immédiates et de connaître ainsi les arguments du bailleur, ce qui permet d'ouvrir tout de suite un échange.
- Une autre possibilité consiste à ne pas trop parler au téléphone, mais à fixer dès que possible un rendez-vous en présentiel pour échanger directement avec le bailleur sur la situation en cause.
- Quand le problème est simple, l'appel au téléphone permet souvent de le régler rapidement.
- Au téléphone, il est possible de réagir immédiatement à de mauvaises interprétations de nos propos par les bailleurs.
- Un autre avantage est que les échanges au téléphone sont fluides, et qu'ils permettent d'apporter directement un grand nombre d'informations sur les problématiques qui se présentent.
- L'appel téléphonique au bailleur permet aussi de signifier très concrètement au bailleur que son locataire est accompagné, ce qui permet dans un certain nombre de cas de faire reculer les éventuelles tensions avec celui-ci.
- Bien souvent, les appels téléphoniques sont mieux accueillis par les bailleurs que les courriers postaux, qui comportent un aspect officiel plus froid.
- Le fait d'avoir le bailleur au téléphone permet de connaître immédiatement le ton de sa voix, donc d'avoir rapidement une idée assez précise de son attitude.
- De façon générale, l'approche des bailleurs par le téléphone est plus humaine que celle qui consiste à utiliser des courriers.
- A l'inverse, le courrier ou le mail permettent de disposer de traces écrites.
- Ces moyens de communication écrite permettent aussi d'acter les procédures engagées.
- De plus, les courriers papier ou électroniques permettent de poser le cadre réglementaire de façon précise lorsque cela s'avère nécessaire, notamment lorsque la négociation se montre impossible.
- De plus, écrire un courrier permet de prendre le temps de réfléchir aux arguments à faire valoir.
- Un autre avantage du courrier est qu'il procure une plus grande distance émotionnelle que l'usage du téléphone.

- Le recours à l'écrit permet aussi de n'oublier aucune information dans la communication avec le bailleur.
- Inversement, le bailleur peut ne pas répondre aux courriers qui lui sont adressés.
- C'est aussi le cas au téléphone.
- De son côté, le mail permet d'afficher plus facilement le logo du département, par exemple, ce qui peut avoir un effet.
- Le caractère plus officiel du courrier papier ou électronique est ambivalent : dans certains cas, il peut faire peur au bailleur, ou à l'inverse, l'inciter à prendre ses responsabilités.
- Dans les situations les plus caractéristiques du mal-logement, j'envoie des courriers postaux avec accusés de réception, pour être certains qu'ils ont été reçus. Cela permet aussi d'attester dans certains cas du lancement de délais réglementaires.
- Dans ce cas, le bailleur a l'impression que le médiateur est très procédurier, ce qui peut jouer un rôle positif.
- Dans certaines situations, des courriers peuvent aussi être adressés à la commune ou à l'EPCI, notamment lorsqu'il existe des permis de louer.

5. Faut-il opter pour des messages encourageants et souples, ou au contraire pour des formules plus coercitives du point de vue juridique ? En dehors des situations les plus graves telles que l'indignité manifeste du logement.

- J'opte en général plutôt pour des messages à teneur positive, en mettant en avant les dispositifs d'aide existants, l'existence de permanences et la possibilité d'accueil lors de rendez-vous. Si le logement est trop dégradé, il faut au contraire procéder à un rappel à l'ordre, sachant que dans la plupart des cas, les moyens de pression sont limités.
- Au-delà de l'information sur l'existence des aides financières, je mets notamment en avant le fait qu'effectuer des travaux permet au bailleur d'entretenir son patrimoine, et qu'il a donc tout à y gagner du point de vue financier.
- Lorsque je prends contact au téléphone avec un bailleur, je fais en sorte de lui faire comprendre que mon objectif n'est pas de le mettre en défaut et je mets en avant la sortie des difficultés qui peuvent exister. Je lui explique qu'il n'y aura aucun problème pour lui s'il effectue les travaux, ce qui est dans son intérêt.
- Il est aussi très important de prendre connaissance du point de vue du propriétaire pour pouvoir le rassurer, et de ne pas quitter cette posture d'écoute.
- Au téléphone, il faut néanmoins trouver les moyens de faire comprendre au bailleur que nous sommes là pour l'aider, mais également que la situation pourrait se compliquer s'il n'agit pas, par exemple par le moyen d'un signalement de non-décence. Dans un premier temps, il faut veiller à ne pas le braquer et à fixer au plus vite un rendez-vous pour examiner posément la situation.
- Lorsque j'utilise le téléphone, l'un des avantages est que le bailleur peut rapidement évoluer dans son attitude, et qu'il est possible de saisir cette évolution immédiatement. A l'inverse, un courrier peut être mal interprété sans qu'il soit possible de le savoir. Par ailleurs, lorsque nous appelons les propriétaires, nous utilisons la marque France Rénov', ce qui permet d'adopter une posture de conseil.
- Envoyer un courrier permet de faire le point sur les travaux à effectuer à partir de nos constats, en faisant état du fait qu'en l'absence de réponse sous un délai de deux mois, par exemple, il est possible de saisir la commission départementale compétente de la situation.
- Dans certains cas, nous adressons un mail à l'agence immobilière qui gère le bien où vit le locataire pour procéder à un rappel au droit, par exemple lorsque le chauffage ne fonctionne pas.

- Nous faisons de même lorsque nous savons que l'attitude de l'agence immobilière concernée est positive, ce qui permet de gagner du temps.
- Au-delà du rappel du cadre légal, il faut aussi rappeler dans les courriers adressés aux propriétaires que nous sommes à leur disposition pour faire avancer les situations concernées. Mais en cas de situations de non-décence, bien souvent, le ton monte au fil des échanges avec le bailleur en fonction de la gravité de la situation. Dans ce cas, le signalement de celle-ci à la commune peut jouer un rôle important.
- Dans les cas les moins graves, il est important de rappeler au bailleur l'existence d'aides publiques à la rénovation, ce qui facilite l'avancée des dossiers.

6. Y a-t-il des cas dans lesquels l'envoi d'un message de type coercitif est préférable ?

- Lorsque l'habitat est dégradé, voire très dégradé, ce genre de messages est le plus adapté, y compris dans certains cas avec copie du courrier à la commune ou à l'EPCI compétent.
- Il peut être utile en parallèle de procéder à un signalement sur Histologe.
- Il peut aussi être souvent efficace de saisir l'agence immobilière des désordres constatés.
- La saisie du Défenseur des droits peut parfois jouer également un rôle positif.
- L'essentiel est de partir des problématiques que présente le logement. En cas de mal-logement, le courrier doit adopter un ton assez coercitif, par exemple. Lorsqu'il faut simplement améliorer le logement, l'accent sera mis sur les aides existantes.
- Si le contact téléphonique s'est bien passé, le bailleur est prévenu du fait que le locataire lui fera parvenir un courrier en recommandé lui faisant connaître les délais impératifs sous lesquels il doit apporter une réponse. Cela facilite la réception de ce courrier.
- Il faut faire la différence entre les situations dans lesquelles le bailleur est averti de l'état de son bien et celles où ce n'est pas le cas. Dans certaines situations, le bailleur est tout simplement incompetent, et il faut alors lui adresser des messages d'information de teneur positive et encourageante.

Intervention sur la formation à la médiation locataire-bailleur pour terminer l'atelier

Christine DA COSTA, CLER-Réseau pour la transition énergétique

Le programme Slime propose à ses membres une formation sur la médiation locataire-bailleur privé. Cette formation est composée de 2 modules : un module juridique (1 jour) en distanciel et un module "Médiation" (4 jours) en présentiel animé par une formatrice elle-même médiatrice à titre professionnel, qui est rompue à l'application des principes de la Communication Non Violente (CNV).

Cette formation permet notamment de savoir comment réagir face à des postures de jugement, par exemple lorsque des bailleurs refusent que l'on s'intéresse à leurs logements : il faut alors le plus souvent repartir des faits pour permettre de faire avancer la discussion, tout en tenant compte des sentiments ressentis de part et d'autre, et recentrer les échanges sur les besoins de l'occupant et son ceux de son bailleur pour définir des solutions convenables pour les deux parties en présence. Le rôle du médiateur est alors de rester neutre pour faciliter le dialogue.

Témoignage : J'ai suivi une formation sur la gestion des conflits, et j'ai été marquée par l'idée selon laquelle il ne faut jamais qu'une personne en écrase une autre, au risque de créer des ressentiments : il faut toujours que les deux parties en présence sortent dignement des situations de confrontation, le cas échéant grâce à l'intervention d'un tiers qui vient apporter de l'apaisement.

Anne-Valérie DUC : Pour les chargés de visite qui accompagnent des ménages en précarité énergétique depuis au moins six mois, le deuxième module de la formation à la médiation du programme Slime propose des mises en situation à partir des expériences vécues. Ces formations sont cofinancées par le programme à condition que les personnes concernées soient déjà impliquées dans l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique.