

UP (Université populaire) brestoise sur le Logement

Invitées :

Mme B. Conseillère municipale et à Brest Métropole, chargée du logement (par la suite présentée comme « mairie »)

Mme A. Directrice pôle social à Brest Métropole Habitat (par la suite présentée comme « BMH »)

Introduction (Ma.)

- Présentation des invitées et du groupe constitué de trente personnes (familles militantes, alliés de Brest et cinq du groupe de Lanerneau.)

- Présentation du processus de travail de préparation des UP

Le bien être dans son logement (N.)

Avoir un logement adapté au nombre de personnes qui vont l'occuper, un logement si possible lumineux et chaud

Propre,

Avec un sol de couleur claire et facile à nettoyer,

Des espaces de rangement.

Avoir des chiens attachés dans les communs.

Se Sentir en sécurité avec :

Une porte bien résistante,

Des ascenseurs et minuteriers qui fonctionnent

Des accès sécurisés et résistants aux caves pour éviter les squatts, les feux, les vols.

Une insonorisation des murs, ce qui évite des tensions avec le voisinage.

Bien mieux connaître ses voisins : échange, rencontre...

Développer le système d'échange entre voisins : réparations, garderie des enfants, pâtisserie.

Bien clarifier les contrats,

Avoir les visites de bailleurs pour les conseils de réparations à faire en indiquant ce qui revient au locataire et ce qui revient au propriétaire

Avoir des travaux corrects lors des rénovations.

C'est aussi se sentir bien soi-même pour prendre soin du logement

Schéma des acteurs (V.)

Au domicile : ma famille élargie : grands parents et enfants, animaux, fantômes, et mes amis, des personnes qu'on a envie de voir, des personnes extérieures qu'on t'impose, (professionnels de CDAS, infirmier ou médecin ...)

A proximité : voisins, concierge/gardien, Facteur, Démarcheur, Témoins de Jéhova, Eboueurs, Conseiller syndical, Véhicule, Femme de ménage...

Plus éloignés : Bailleurs sociaux, BMH, Le Propriétaire, EDF GDF, Téléphone, impôts locaux et fonciers, huissiers, avocats, Médiateurs, Associations ATDQM et CLCV

1. Comment améliorer ma relation avec ces acteurs ? (G.)

A Proximité, avec les voisins : « Mes voisins, à cause des murs fins, entendent les pleurs d'enfants, les cris et j'ai droit au regard noir et à l'agressivité dans l'ascenseur »

Plusieurs personnes souhaiteraient moins de préjugés, moins de commérages, moins d'agressivité plus de politesse et qu'ils respectent les autres locataires.

On aimerait plus d'entraide, de bonnes relations.

Pour cela, mieux connaître ses voisins par la rencontre,

développer le système d'échange entre voisins : réparation, garderie des enfants, pâtisseries,...

De mon côté, je pourrais

Essayer de régler les choses avec eux, d'en parler au concierge, ou s'unir pour parler au propriétaire.

Ne pas rentrer dans leur jeu, ne pas rentrer dans la vie privée, ne pas juger comme eux ils le font.

Des expériences sont échangées : fête des voisins dans le square proche des immeubles rue Kerber rive droite, la présence de médiateurs dans le jardin à côté de la rotonde de Lambézellec

Avez-vous d'autres idées pour que les relations au voisinage participent au bien-être ressenti dans son logement ? Comment garder la bonne distance dans les relations de voisinage ?

Réponses aux questions :

→ (BMH) : on est vraiment acteur avec les habitants du quartier, on est toujours favorables à toutes les animations organisées dans les quartiers. Les relations de voisinage c'est toujours très compliqué. Les bâtiments sont parfois anciens, c'est difficile d'intervenir techniquement là-dessus. Chacun doit faire un effort, c'est aussi savoir se parler entre voisins, trouver un arrangement à l'amiable, sans agressivité.

→ (Mairie) : la vie en collectivité c'est pas la même que quand on est dans sa maison avec un jardin autour, il faut que chacun puisse pouvoir vivre bien, se sente bien dans son logement. Il faut pouvoir avoir une vie normale, sans gêner les voisins. Moi aussi je vis dans du collectif et c'est sûr que la chasse d'eau, la machine à laver, on ne peut pas grand-chose contre ça, ce sont les bruits de la vie quotidienne. (Quelquefois, il suffit de mieux caler la machine) On doit les supporter parce qu'on ne vit pas tout seul. Après il y a aussi tout ce qui est insupportable/moins supportable et ce sont des choses où on n'est pas obligés de faire tout de suite appel au gardien ou au bailleur, on peut aller taper à la porte du voisin. Mais quand on doit le faire tout le temps, là on doit contacter le concierge.

Pour se protéger dans son logement, il y a un peu de distance à garder, ça veut dire qu'on ne doit pas permettre à l'autre de rentrer dans sa vie. Mais c'est vous qui allez sentir ça et savoir dire non quand ça dépasse les bornes. A votre famille, vous savez dire non, plus qu'à des gens qui sont devenus vos amis peut-être trop vite. La distance aux autres, les commérages, ils ne se font que si on y tend l'oreille, ça ne peut pas nous atteindre si on ne les laisse pas entrer dans notre vie.

Il faut savoir laisser ça de côté.

(BMH) → Le bruit peut dépasser des limites, à BMH, les gardiens sont les premiers interlocuteurs qui font la première médiation. On a aussi les conseillers logement dans les guichets d'accueil et on a aussi un service de médiation qui peut intervenir, rappeler les contrats de location, les règles de vie en collectif.

(Mairie) → On ne laisse jamais une cage d'escalier souffrir d'un seul locataire, on arrive à des solutions extrêmes quand on a fait toutes les étapes de médiation. On ne veut pas laisser les choses s'envenimer.

F. → Ce n'est pas si simple, moi je suis allée voir mon gardien quand ma voisine me réveillait toutes les nuits, mon gardien m'a dit « on ne peut rien faire », je suis retournée une deuxième fois avec une phrase mentionnant que j'avais des gens qui pouvaient s'en charger.

(BMH) → Vous en avez parlé au gardien, c'est bien. Avec un document écrit, c'est mieux. Il vaut quand même mieux éviter pour garder des relations correctes avec vos voisins.

F. → j'ai été convoquée 2 fois par une conseillère, ma voisine était alcoolisée et ils n'ont pas réussi à la faire venir.

G. → les gardiens, ils ont assez de travail avec la gestion des conflits, mais il faudrait peut-être plus de personnes, ça met du temps avant que le médiateur arrive ?

(BMH) : on a un grand travail de partenariat

Fr. : le médiateur, qu'il reste à sa place, qu'il ne prenne pas partie. J'ai eu un problème avec ça, moi le médiateur il m'a enfoncé plus qu'autre chose

(Mairie) : chez nous les médiateurs ils sont formés pour ça, notamment ne pas prendre parti ça fait partie de leur formation.

Avec les bailleurs/propriétaires, on aimerait (L.)

- bien clarifier les contrats,
- avoir les visites de bailleurs pour les conseils de réparations à faire en indiquant ce qui revient au locataire et ce qui revient au propriétaire
- avoir des travaux corrects lors des rénovations

Face à l'état du logement (V.)

Une mère de famille dit : « Dans la salle de bain : coulure, fissure, dalles qui se décollent ; dans la chambre, pas de joints aux fenêtres : des courants d'air, un volet de chambre est prêt à tomber. L'OPAC me dit que tout est de ma poche.

Une autre personne nous dit : « le remplacement d'une prise 45 euros, d'un robinet. C'est à notre charge. »

Une femme seule raconte : L'autre jour, ma clé s'est cassée dans la porte. Je suis allée voir le gardien Il m'a dit d'appeler un serrurier et de payer de ma poche, J'ai refusé ; il m'a dit d'attendre lundi. Du coup j'ai dû dormir chez mon beau-frère et je n'ai pas pu prendre mon traitement contre le diabète. Ma fille m'a dit que c'était de l'obligation du bailleur. Ma fille a appelé dans le weekend quelqu'un qui a défoncé la porte pour que je puisse prendre mes médicaments, Ensuite je ne pouvais plus fermer. Le lundi, Je suis allée à L'OPAC et j'ai dû payer 187 euros ; Pour le volet qui tombe, c'est 85euros.

Bien des personnes voudraient que les bailleurs sociaux et propriétaires assument les travaux d'usure et les prennent à leur charge

Qu'est-ce que le propriétaire doit payer et qu'est-ce que le locataire doit payer ?

Peut-il y être noté de façon plus précise dans le contrat ce qui revient au propriétaire ou au locataire ?

Quand le locataire paie, peut-il avoir une facture pour essayer de se faire rembourser par son assurance ?

Réponses :

(BMH) : qu'est-ce que le propriétaire/le locataire doit payer ? Une fois que le locataire rentre dans le logement, le propriétaire n'a plus à connaître les problèmes qui se passent dans le logement, tout est de la responsabilité du locataire (toit, murs extérieurs, hall,...) Tout ce qui se passe dans le logement on ne doit pas en avoir connaissance. La serrure est à la charge du locataire, vous devez entretenir/graisser les serrures. Le chauffe-eau c'est le propriétaire. Les robinets, il y a un contrat robinetterie avec BMH.

D. (Landerneau) quand j'ai un problème dans mon logement, comme on paie une assurance, on appelle et on n'a rien à payer parce qu'on paie tous les mois une assurance.

Fr. : Il peut y avoir un problème de vétusté.

(BMH) : la vétusté ne s'applique que quand le locataire paie.

P. : Quand on arrive dans un appartement, quand il est plein d'humidité, quand il y a plein d'usure (volets très vieux), je suis locataire, qu'est-ce que je fais ?

(BMH) : quand on entre dans un logement, il y a un état des lieux, quand on signe il faut faire attention à l'état des lieux. C'est un document très important.

(Mairie) : il faut se faire accompagner lors d'un état des lieux

(BMH) : 10 ou 15 jours après, on peut faire des ajouts à l'état des lieux.

G. : Les gens qui sont dans la précarité, ils font confiance aux gens qui font l'état des lieux. Quand on est dans la précarité et qu'il nous faut un logement en urgence, on ne fait pas très attention à ça.

(BMH) : l'état des lieux de sortie va être comparé à celui de l'entrée.

L. : Quand la personne quitte un logement, les normes ont évolué (énergie, prises électriques). Dans une situation familiale, la première réponse de BMH pour des travaux dans le logement (électricité, plomberie) a été que c'est à la charge du locataire. Puis au fur et à mesure BMH a évolué dans sa position sur ce dossier. Donc on peut imaginer que des personnes confrontées à ce même problème vont baisser les bras. Les personnes sont inquiètes de demander quoi que ce soit. Le parcours du combattant a duré 4 ans.

(BMH) : on a des programmes de réhabilitation sur beaucoup de bâtiments. Ça prend beaucoup de temps de monter les dossiers, il y a tout un travail de concertation. On est très soucieux à BMH d'améliorer la qualité de vie, notamment sur les dépenses énergétiques et c'est vraiment un point primordial pour nous. Mais c'est sûr qu'il faut souvent attendre, on ne peut pas tout faire en même temps.

(Mairie) : On a un parc qui vieillit, qui a été construit après la guerre, il peut y avoir des soucis. C'est sûr que notre première réaction c'est parfois que c'est la faute du locataire. On est aussi faillible.

(BMH) : d'abord on regarde dans le logement et après on regarde autour.

(Mairie) : je ne connais pas de salariés chez BMH qui ne souhaitent pas que les personnes vivent au mieux.

D. : Sur quelles bases vous vous basez pour les travaux que le locataire doit faire.

(Mairie) : Je trouve que c'est beaucoup moins cher que si on passe par un artisan. Il n'y a rien de gratuit, il faut vraiment prendre beaucoup de soin de sa maison.

P. : Nous on a une fenêtre qui ne s'ouvre plus, le gardien m'a donné un devis. Y a une pièce à l'extérieur qui a rouillé.

G. : Comment vous décidez les quartiers prioritaires ?

BMH : on a des techniciens et des gens sur le terrain qui priorisent. Notre priorité c'est vraiment le reclassement énergétique. Des bâtiments datent d'après-guerre, parfois on profite des réhabilitations pour refaire des travaux dedans.

Location dans le privé (Fatima)

Dans un appartement loué auprès d'un propriétaire, un père raconte : « Dans le privé, ce n'est pas mieux, l'eau rentre, les portes se bloquent, le cumulus tombe en panne tous les six mois »

Un autre père dans un logement social (hors BMH), petites maisons récentes, dans une commune raconte : nous sommes sept locataires de Habitat 29 et tous les 7, nous avons de l'humidité dans nos maisons ; Une dame, voisine, est en fauteuil roulant et rien n'est fait pour son bien-être. Pour moi, je me dis le bailleur social n'en a rien à foutre de moi, à part que le loyer soit payé.

« On a des frais sur le loyer pour des interventions de petits travaux mal faits.

Quand on a des travaux pour les petits travaux : Les personnes qui interviennent au nom des bailleurs sociaux, ne connaissent pas leur travail sont-ils des intérimaires ? Comment se fait-il que parfois, il y a un travail réalisé sans suivi et mal fait ? »

Je voudrais que les interventions arrivent plus tôt, que la sécurité soit assurée.

Une mère de famille qui vient d'avoir la réalisation de travaux d'isolation par BMH nous dit : « J'ai fait une économie de 173 euros sur l'année. Cela m'aurait bien aidée plus tôt, j'ai attendu 10 ans... Pourquoi autant d'attente alors qu'il y avait eu un rapport s'experts (électricité et eau) ? Après on nous parle d'insalubrité et ce n'est pas seulement de notre faute. »

Pourquoi des chaudières sont remplacées dans certains quartiers (Kerber) et pas dans tous comme à Kerourien ?

« A Brest, Avant, on payait l'eau à l'année, depuis janvier, ils nous font payer avec le loyer chaque mois et ce n'est jamais la même somme. Je préférerais qu'ils calculent tout à la fin de l'année. »

La communication est difficile : On contacte la personne qu'on nous dit, on laisse un message par mail ou téléphone, et personne ne rappelle. »

Réponses

BMH : il y a deux types de travaux : ceux faits par des entreprises et ceux qu'on fait avec nos équipes de menuisiers, serruriers... Quand vous n'êtes pas satisfaits d'un travail, il faut faire remonter les informations. Faut pas éviter de faire des traces écrites, si un jour vous devez vous retourner contre lui, d'avoir des preuves. Y a des associations qui peuvent vous aider (CLCV, ADIL, Emergence)

V. : on habite dans d'anciennes fermes. L'OPAC nous répète que quand on vient du privé, on n'est pas prioritaire pour un logement social. On attend toujours.

BMH : Non, tout le monde est considéré selon leur dossier.

Mairie : Faut aller se faire connaître dans les mairies, quand il y a des logements, ils vous connaissent.

C. : Quand on est en situation d'urgence, on est prêts à prendre n'importe quoi et après ça se dégrade tellement vite, on est encore plus dans des problèmes. C'est important d'avoir une solidarité dans le voisinage. Au départ quand on change de logement, il faut être accompagné. Vaut mieux attendre un peu que de prendre. Dans le privé il y a des voyous.

V. : Où je dois aller me renseigner maintenant ?

BMH : le dossier se renouvelle tous les ans. Votre demande est visible par tous les bailleurs sociaux. Vous n'avez pas besoin de faire une demande spécifique à BMH. Il faut mettre à jour vos demandes et donner tous les documents.

On souhaiterait que les bailleurs sociaux redeviennent « social » et qu'ils entretiennent une relation équitable. Pourquoi ont-ils cessé d'être « social » ? Si tu as des difficultés on te met dehors. Qu'est ce qui les différencie un bailleur privé ?

Comment faire quand on n'a pas satisfaction avec un bailleur ?

(Mairie) : on est un bailleur social, on n'a pas besoin de redevenir social, on comprend ce que vous avez dit, vous avez l'impression que vos relations avec le bailleur ne sont pas d'égal à d'égal. Dès le premier mois où les difficultés apparaissent, on cherche à vous joindre. Plus les difficultés sont prises en amont, plus on peut les régler. Nos services font un travail phénoménal pour que les gens ne restent pas dans des situations difficiles. On ne met pas dehors les gens comme ça. Les impayés de loyer, ça demande un engagement, un respect de l'engagement mais envers quelqu'un qui a des difficultés à payer son loyer, il n'y a que de la bienveillance de nos services.

On cherche quand quelqu'un fait une demande de loyer, on évalue que ce ne soit pas un souci de tous les instants de devoir payer leurs loyers. Nous sommes très attentifs à ça.

On est beaucoup plus attentifs et tolérants envers les personnes qui ont des problèmes de loyer qu'envers ceux qui causent des problèmes dans le logement. Je n'ai jamais vu de demande d'expulsion pour impayés.

Ma. : Nous avons accompagné plusieurs familles pour des impayés auprès de BMH et des solutions d'étalement des retards ont été trouvées.

(BMH) : On est très à l'écoute des demandes des locataires, quand le loyer est trop cher on cherche un logement moins cher, plus petit s'il y a des enfants qui sont partis. C'est vraiment important de nous faire part de vos difficultés. On est là pour vous aider et on fera tout pour trouver le mieux pour vous.

Concernant le paiement mensuel de l'eau. Vous ne payez que ce que vous avez consommé. Ça fait mal aussi quand vous avez une grosse facture à la fin de l'année. On trouve ce système un peu plus juste.

Certains ont sollicité cette année la CLCV, aller au point PIMMS, Emergence, compagnons bâtisseurs, être aidant...

Quel est le rôle de la CLCV ? De la CSF ? d'Emergence, des Compagnons bâtisseurs ? Quelle aide peut apporter chaque association ?

BMH : CLCV /CSF : Ces associations viennent en aide aux consommateurs, pour les accompagner dans les démarches, ils sont là dans la défense. Ils ont des permanences dans les centres sociaux
Emergence vient en aide aux personnes qui veulent avoir des bilans énergétiques (eau/énergie)

Mairie : quand il y a un constat de dégradation d'un logement, Emergence travaille avec la collectivité sur toutes ces problématiques. Ils viennent chez vous pour faire un diagnostic de la façon dont vous utilisez l'eau/l'énergie et va vous donner des conseils ainsi qu'au bailleur.

CLCV et CSF : accompagnent les locataires, sont représentées aux CA des bailleurs sociaux. Ils sont très sollicités.

Élections des représentants de locataires en décembre. Il ne faut pas hésiter à voter.

BMH : Compagnons bâtisseurs : peuvent aider les locataires pour remettre en état le logement, ils font avec vous, ils vous accompagnent dans la rénovation de la maison

Les relations avec les gardiens, la question des animaux (P.)

Une femme d'un certain âge vivant dans un immeuble calme et sans animal nous raconte qu'elle n'a pas ces soucis, son gardien de l'OPAC intervient pour les petits travaux qu'elle sollicite. Il se rend très disponible.

D'autres disent :

« Je souhaiterais que le gardien soit plus discret, qu'il ne colporte pas les ragots, aussi je pourrais rester plus discrète dans mes paroles avec lui. »

« Le gardien nous stigmatise, regarde ma cuisine, mes poubelles, notre habillement, a réclamé d'acheter des colliers anti aboiements pour les chiens... »

« Moi, ils me jugent, on a eu des problèmes avec une voisine ; je suis allée voir plusieurs fois la responsable, tout de suite on est catalogué. Ils nous ont fait convoquer par une médiatrice. Parce que mon chien aboie, que les portes claquent. »

Pour une autre personne : « Les animaux : je souhaiterais qu'ils soient moins nombreux dans les appartements, qu'ils n'aboient pas la nuit. Des personnes ne vont pas en visite dans les appartements avec trop d'animaux.

Le groupe a cherché des limites à la présence des chiens : ne pas les laisser trainer dans les parties communes, ne pas les laisser sur le balcon en l'absence de son maître, obliger la muselière pour certains chiens, et garder les chiens en laisse dans les parcs, ramasser ses déjections,...

Comment donner d'autres limites dans la présence des chiens dans les appartements ?

Peut-on trouver un autre moyen que le collier pour éviter l'aboiement dans l'appartement (dressage par stimulation positive et non pas désagréable) ?

Comment en parler aux propriétaires ?

Comment diminuer ces incompréhensions de part et d'autre ?

Réponses :

BMH : les problèmes avec les animaux sont compliqués, ils sont tolérés dans les logements à la condition qu'ils ne dérangent pas leurs voisins. On fait régulièrement des rappels, une des solutions qu'on propose c'est un collier anti aboiements.

Fr. : le collier anti aboiements ça rend le chien encore plus violent et dangereux.

P. : si un voisin laisse le chien sans laisse, est-ce qu'on peut faire un rapport quand on a peur ?

BMH : le propriétaire doit tenir son chien en laisse, ne pas les laisser libres dans les parties communes.

N. : Pourquoi ont-ils des chiens féroces dans les appartements ? Ils ont peur de quoi ?

C. (Landerneau) : C'est un compagnon, les gens qui étaient dans la rue, les chiens les accompagnent. Le chien, c'est un compagnon de route.

De. : nous on a demandé à nos voisins si les chiens les dérangent et ils nous ont dit qu'ils n'entendaient rien.

. : dans notre immeuble, il y a des gens qui jettent les litières des chats par les balcons. Il y a des gardiens bien courageux !

BMH : nous on a la chance d'avoir des gardiens qui aiment leur métier, qui aiment garder leurs bâtiments bien entretenus.

On a le tour de nettoyage, chaque locataire doit entretenir son palier. Quand chacun participe, ça fonctionne bien.

Quand les gens ne le font pas, il faut faire venir des entreprises.

Ça crée aussi des liens de solidarité dans le voisinage.

Mairie : les gardiens, ils sont formés, c'est sûr que quand ils viennent dans un appartement, c'est pas sûr qu'il va faire remonter ce qu'il a vu.

APL (C.)

« Une mère dit : Je ne comprends pas comment les APL sont calculées, tous les trois mois, cela fait le YOYO avec mes ressources par mon travail d'aide à domicile »

« Un père saisonnier en agro alimentaire reprend : « C'est pareil, les APL, tous les trois mois cela change. »

« Mon APL a baissé de 5 euros avec la loi Macron et va de nouveau baisser car mon compagnon a travaillé. On paie pour le F3 100 euros de loyer. »

C'est difficile de passer d'une location dans le privé à une location chez un bailleur social. On cherche, on ne trouve pas dans le privé car il faut des CDI , des cautions. Le bailleur social de la

commune m'a proposé une maison avec garage mais aucun bus passait à proximité pour notre fille et pour sa mère. Alors on doit attendre.

C'est difficile de changer de logement car il faut refaire toutes les peintures de l'appartement, parfois mettre du matériel neuf en robinetterie avant de le quitter.

« Les loyers sont élevés à Brest, par rapport à ceux des bailleurs des communes non BMO. »

Le quota exigé de logements pour personnes à mobilité réduite dans les parcs sociaux a été diminué voici un mois. Alors que déjà il n'y a pas assez de logements sociaux pour ces personnes ?

Une famille a fait une demande depuis plus d'un an, le Papa vit actuellement dans un espace de 50 m² (chambre et séjour) sans possibilité d'aller dans la salle de bain qui n'est pas au même niveau. »

Comment et par qui se faire accompagner dans la recherche d'un logement ?

BMH : les APL c'est compliqué de suivre, elles sont calculées en fonction des ressources, c'est compliqué de gérer un budget quand l'APL fluctue. Le propriétaire n'intervient pas du tout dans les APL : c'est la CAF ou la MSA.

Les loyers vont baisser chez tous les bailleurs, c'est la Réduction de Loyer Solidarité. Le mois prochain, vous allez recevoir un nouveau calcul. Le montant du loyer va baisser et les aides d'autant pour les gens dans des logements sociaux. Si vous avez des questions, il faut vous rapprocher de votre CAF.

F. : les quittances de loyer ont changé, on ne comprend rien.

BMH : on voulait en fait simplifier, mais on nous a en effet dit que ce n'était pas si simple qu'on pensait, mais le montant est identique.

J'ai entendu, en arrivant, une personne qui s'interrogeait sur l'enquête proposée par BMH.

BMH fait actuellement deux sortes d'enquêtes :

Enquête 1 : Il y a une obligation de l'Etat pour le bailleur de faire une enquête sur les locataires, si vous ne ramenez pas les papiers demandés, vous devrez payer des pénalités.

Enquête 2 : Depuis quelques temps, on se rapproche des locataires en faisant des enquêtes sur comment améliorer le quartier. Les personnes sont libres de répondre.

Quand vous avez des questions, des doutes, allez en parler avec votre gardien ou les bureaux d'accueil.