

Action Médiation Bailleur : pour faciliter les rapports entre propriétaires et locataires

Résumé : Dans le département du Rhône, des acteurs du domaine de l'énergie et de l'habitat ont réalisé en 2013 et 2014 une « recherche-action » concernant la médiation entre les propriétaires bailleurs privés et leurs locataires en situation de précarité énergétique. Le programme a cherché à évaluer si cet accompagnement permettait d'inciter les bailleurs à engager des travaux.

AUTEUR(S)

Muriel Fusy et Solène Bihan

Responsable du Pôle Habitat Privé de l'ALE de Lyon & Déléguée régionale de la FAPIL ARA

muriel.fusy @ale-lyon.org

Fiche rédigée par :
Emeline Brun

PROGRAMME

Démarrage : De janvier 2013 à décembre 2014

Lieu de réalisation : Département du Rhône (69)

Budget : 84000 €

Origine et spécificités du financement : ANAH, en tant que partenaire du PUCA, dans le cadre du PREBAT

ORGANISME(S)

ALE Lyon / HESPUL / Fapil Rhône-Alpes

14, place Jules Ferry

69006 Lyon

<http://www.ale-lyon.org/>

Salariés : N/C

Bénévoles : N/C



COMITE DE LECTURE

Date de lecture de la fiche : lundi 26 mai 2014

Appréciation(s) du comité : A généraliser !, Innovant !

Solution(s) : Précarité énergétique

Opérateur(s) : Association, ONG

Pays : France, Auvergne-Rhône-Alpes

Bénéficiaires : Universel

Envergure du programme : Locale

Domaine(s) : Logement, Énergie

Fiche collectée dans le cadre du programme RESOLIS « Précarité énergétique »

Copyright: Licence Creative Commons Attribution 3.0 (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>)

Pour citer un texte publié par RESOLIS : Solène Bihan, « Action Médiation Bailleur : pour faciliter les rapports entre propriétaires et locataires », **Journal RESOLIS** (2014)

ORIGINES ET CONTEXTE DU PROGRAMME

Ce projet a été lauréat de l'appel à projet PUCA-PREBAT et a bénéficié d'un financement de l'Anah. Il est né pour répondre à un problème récurrent et bloquant dans l'aide à la mise en place de travaux de rénovation énergétique : les locataires sont en précarité énergétique dans leur logement, car le pouvoir de décision appartient au propriétaire, dont les travaux ne sont pas toujours la priorité.

OBJECTIFS DU PROGRAMME

Objectif spécifique : Créer des outils de médiation entre les locataires occupants le logement et leur propriétaire bailleur privé permettant de faciliter la mise en œuvre de travaux de rénovation énergétique et visant à maintenir un niveau de loyer accessible pour le locataire.
Objectif général : influencer les législateurs pour qu'ils prennent en compte cette problématique et fasse évoluer les lois en ce sens (par exemple, le décret décence).

ACTIONS MISES EN OEUVRE

- Terrain : 40 visites à domicile pour effectuer un diagnostic énergétique, qui doit prendre en compte l'état des rapports entre locataires et bailleurs
- Réflexion sur des cas concrets : analyse de 10 cas dans lesquels une médiation a été tentée et évaluation des résultats et des facteurs externes (ex : influence du réseau de conseil du propriétaire)



RESULTATS ET IMPACTS, QUANTITATIFS ET QUALITATIFS, DES ACTIONS MISES EN OEUVRE

Au regard des situations rencontrées dans le cadre de la recherche-action, deux constats ont été particulièrement forts et nous conduisent à vouloir poursuivre le projet :

- Le premier constat est que la question de la méconnaissance des droits et devoirs aussi bien du côté du propriétaire bailleur que du locataire est un frein majeur à la réalisation de travaux de lutte contre la précarité énergétique. Les locataires considèrent que le propriétaire bailleur leur doit un logement en bon état et bien isolé. Les propriétaires quant à eux peuvent être réticents à réaliser des travaux, estimant que ce sont les locataires qui ont de mauvais usages du logement.
- Le second constat est que les propriétaires ont des profils divers et que pour les convaincre il faut utiliser des arguments adaptés à leur besoins et centres d'intérêts.

ORIGINALITE DU PROGRAMME

Ce programme est original car il s'attaque à un problème pour lequel il existe aujourd'hui peu de solutions. La plupart des programmes et aides financières de lutte contre la précarité énergétique se concentrent sur les propriétaires occupants ou sur le parc locatif public. Cette expérimentation vise à réintégrer un segment délaissé - le parc locatif privé social de fait - en créant de nouveaux outils adaptés à ses spécificités.

PARTENARIAT(S) DEVELOPPE(S) DANS LE CADRE DU PROGRAMME

Il s'agit d'un programme concerté entre le domaine de l'énergie et le domaine du social, qui s'est construit en partenariat entre 8 organismes de la région lyonnaise : l'Agence Locale de l'Energie de l'agglomération lyonnaise, HESPUL, la FAPIL Rhône-Alpes (Fédération des Associations et des Acteurs pour la Promotion et l'Insertion par le Logement), l'ALPIL (Association Lyonnaise d'Insertion par le Logement), Régie Nouvelle- Habitat et Humanisme (Agence Immobilière à vocation sociale), l'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement), PACT (Protection Amélioration Conservation Transformation de l'habitat) et l'OSL (Observatoire Social de Lyon)... Chacun apporte ses compétences dans son domaine (énergie, logement, juridique, social, sociologique, diagnostics...).

RETOUR D'EXPERIENCE

Difficultés et/ou obstacles rencontrés durant la mise en œuvre du programme :

- Sur le statut de médiateur : un médiateur par définition doit être neutre, ce qui a été difficile pour certaines associations impliquées en raison de leurs valeurs d'engagement et de défense de leur public.
- Limites d'une action de médiation : lorsqu'une des deux parties est de mauvaise foi, la médiation peut ne pas porter ses fruits et il ne reste plus que la solution juridique.
- Indicateurs : il est difficile de trouver des indicateurs objectifs et concrets, que ce soit pour défendre la nécessité de faire des travaux ou pour définir une relation d'intersubjectivité entre bailleur et locataire.

Solutions adoptées pour répondre aux difficultés et/ou obstacles :

- Sur le statut de médiateur : dans certains cas, le terme de « conseiller » a été préféré par les acteurs associatifs.
- Sur les limites de la médiation : pour lever le plus de freins possibles et parce que la précarité énergétique est un phénomène multidimensionnel, il est apparu la nécessité de mener une action combinée sur 3 leviers : une ingénierie de travaux désintéressée, des aides financières adaptées, et la résolution des conflits locataire/ bailleur ou l'apport d'une meilleure information.
- Sur les indicateurs : il existe des indicateurs concrets comme le DPE (Diagnostic de Performance Énergétique), la température de confort, l'état de détérioration du logement... mais qui restent parfois difficile à faire valoir lorsque les propriétaires accusent les locataires de faire un mauvais usage du logement.
- Réalisation d'une étude de GREPS pour l'ALE et la Fapil Rhône-Alpes sur le sujet de la médiation bailleur privé/locataire sous l'angle de la psychologie sociale en fin 2015-début 2016.

Améliorations futures possibles :

La recherche-action étant à présent terminée, il s'agit non plus de l'améliorer mais plutôt de la poursuivre en mettant en œuvre des actions concrètes.

Présentation des facteurs de réussite et conseils pour une généralisation ou transposition du programme :

Comme pour beaucoup d'autres programmes, le facteur de réussite principal qui est mis en avant est le partenariat et la complémentarité des compétences de chacun.

Idee de sujet(s) de recherche fondamentale ou appliquée, utile(s) pour le présent programme :

Les objectifs seraient de définir les particularités psycho-sociales des propriétaires bailleurs afin de concevoir des outils de sensibilisation adaptés pour faciliter le passage à l'acte de travaux.

POUR EN SAVOIR PLUS

Compte twitter : <https://twitter.com/ALEAggloLyon>