



DES VIES EN SUSPENS

**DANS L'ATTENTE
D'UN LOGEMENT SOCIAL**

**FONDATION
LOGEMENT**

POUR LE

INTRODUCTION

L'Île-de-France concentre aujourd'hui une tension sans précédent sur le logement social qui demeure une réponse centrale dans la lutte contre le mal-logement. Avec un loyer moyen de 7,7 €/m², le parc social francilien offre des logements financièrement accessibles à une partie de la population qui ne peut plus se loger dans le parc privé, où le loyer moyen atteint 19,1 €/m².

Au 31 décembre 2024, 888 144 ménages¹ étaient demandeurs d'un logement social² et 93 % d'entre eux n'ont reçu aucune proposition de logement³. Les délais d'attente témoignent de l'ampleur de la crise : 21 % des demandeurs franciliens ont dépassé le délai dit « anormalement long » fixé par les préfets, soit 185 068 ménages en 2024.

Cette attente prolongée n'est pas neutre pour des familles qui attendent depuis cinq, dix, parfois quinze ans l'attribution d'un logement social, malgré des droits reconnus. Elle pèse lourdement sur la santé mentale, fragilise les équilibres familiaux, compromet la scolarité et l'avenir des enfants, et altère profondément la confiance dans les institutions.

C'est dans ce contexte que la Fondation pour le Logement des Défavorisés a souhaité mieux comprendre les réalités vécues par celles et ceux qui attendent un logement social depuis de très longues années. Quelles stratégies développent-ils pour faire face à l'attente ? Quels impacts cette situation a-t-elle sur leur quotidien, leurs relations, leur santé ? Que savent-ils du fonctionnement des attributions dans leur territoire ? Quelles sont leurs attentes en matière de logement — et, le cas échéant, les raisons qui les ont conduits à refuser certaines propositions ?

À la demande de l'Agence IDF, la consultante Ingrid Fourny a ainsi mené une série d'entretiens approfondis auprès d'une quinzaine de ménages, parisiens et franciliens, tous en attente d'un logement social depuis au moins cinq ans, et accompagnés par la Fondation ou l'une de ses associations partenaires. Ce travail qualitatif vise à redonner une place centrale à leur parole, trop souvent absente des diagnostics publics, et à éclairer, à partir de leurs expériences, les mécanismes concrets d'une attente devenue structurelle.

Département	Délai anormalement long	Nombre de ménages concernés	
Paris (75)	T1 : 6 ans	6 600	19 831
	T2/T3 : 9 ans	11 334	
	T4 : 10 ans	1 897	
Hauts-de-Seine (92)	4 ans	27 775	101 576
Seine-Saint-Denis (93)	3 ans	42 331	
Val-de-Marne (94)	3 ans	31 470	
Seine-et-Marne (77)	3 ans	13 520	63 661
Yvelines (78)	3 ans	15 597	
Essonne (91)	3 ans	13 485	
Val-d'Oise (95)	3 ans	21 059	
TOTAL ÎLE-DE-FRANCE			185 068

Source DRIHL-SNE 12-2024 ■ Petite couronne ■ Grande couronne

1. La région Île-de-France représente 32 % de la demande nationale.

2. Soit une hausse de 6 % en un an et un volume plus que doublé en treize ans.

3. Le nombre d'attributions de logements sociaux est de 65 094 en 2024.

UNE VIE SOUS CONTRAINTE ET SUSPENDUE DANS L'ATTENTE D'UN LOGEMENT SOCIAL

Faute d'accéder à un logement social, les ménages interrogés se voient pour la plupart contraints de louer dans le privé ce qui les pousse à faire des choix impossibles entraînant des privations dans leur quotidien :

« Quand on vit sous le seuil de pauvreté, on prend des décisions : la santé ? la nourriture, qu'est-ce que je choisis ? »

« C'est 200 euros [la licence au club de foot], je lui ai promis pour l'année prochaine [à la rentrée 2024], qu'il pourra repartir au foot. Mon autre fils, il est très actif, on me dit que ce serait bien qu'il fasse des activités mais je ne peux pas payer [financer ces activités]. »

Les logements loués sont parfois dégradés ce qui atteint bien sûr la vie sociale. Nombreux sont celles et ceux qui renoncent à recevoir chez eux, par honte ou par gêne :

« Le logement est délabré, on ne peut inviter personne dedans. »

« Mes amies me fuient à cause du froid, quand elles viennent, elles me disent d'allumer les radiateurs, mais qui va payer les factures ?! »

L'attente prolongée d'un logement social plonge les personnes dans une incertitude paralysante, les empêchant de se projeter, de faire des plans, de croire en un avenir plus stable. Certains jeunes adultes repoussent ou abandonnent même l'idée de fonder une famille :

« On survit parce qu'on ne sait pas de quoi demain sera fait, on y pense tous les jours, c'est une dépression constante, notre vie n'avance pas, les choses sont figées, on ne peut pas vivre comme les autres. Je vis comme un régime de prisonnière. »

« Tout le monde n'est pas fort de caractère, tout le monde ne peut pas supporter l'insupportable. On peut attendre mais 11 ans c'est trop, c'est BEAUCOUP trop, ça gâche une vie ! On ne se projette vers rien, on ne pense qu'à ça, on ne pense qu'au logement. »

ENTRE CULPABILITÉ ET SENTIMENT D'ABANDON, UN IMPACT PROFOND SUR LA SANTÉ MENTALE

L'impact psychologique est profond, avec des niveaux de stress très élevés, touchant particulièrement la santé mentale. La frustration de ne pas pouvoir offrir mieux à ses proches est omniprésente :

« Plus le temps passe, plus c'est catastrophique. Ma femme pensait que j'allais lui offrir une vraie vie de famille... »

Dans les familles, les enfants deviennent la priorité absolue des parents, qui orientent toutes leurs décisions autour de leur bien-être. Cette préoccupation est partagée par les enfants eux-mêmes, qui perçoivent la souffrance parentale :

« Ma mère, ça fait 17 ans qu'elle fait des demandes. Pour moi, ce serait bien de déménager, j'aimerais une chambre à moi, plus d'espace. Mais si je veux changer de logement, c'est vraiment plus pour ma mère. Les problèmes de logement, ça lui prend beaucoup la tête, elle travaille, elle s'occupe de nous. Tous les jours, elle pense à ça [l'obtention du logement social]. Elle prend beaucoup les choses à cœur. Plus elle a des problèmes dans la tête, moins elle va aller bien et cela a des répercussions sur sa santé. »

Cette culpabilité est lourde à porter pour les parents, qui peinent à répondre aux besoins de leurs enfants :

« Mon fils me dit : "nous sommes pauvres, je veux avoir ma chambre et mon lit ; ici c'est sale, c'est trop petit, je ne peux pas jouer". Tout ce que me disent mes enfants, ça a des effets sur moi, je suis dans l'incapacité de répondre à cela. Ça me rend malade, je n'arrive pas à lui donner une meilleure vie. »

L'angoisse des enfants finit par se manifester, trahissant leur perte de confiance face à une attente qui s'éternise :

« Les enfants me demandent : "maman, quand est-ce qu'on va déménager ?" et je ne sais plus quoi répondre. Ce n'est pas une réponse de leur dire : "j'ai déposé, on attend". Ma petite ne demande même plus. Les enfants ne vous font plus confiance et après vous ne pouvez plus rien leur dire. »

Cette pression psychologique s'ajoute à un sentiment d'abandon institutionnel. Le mal-être s'installe, comme en témoignent les personnes qui décrivent des symptômes dépressifs et des troubles anxieux. Certains ont recours à des traitements médicaux :

« J'aimerais un logement stable, être tranquille, je suis tout le temps stressé, je prends des antidépresseurs depuis 7 mois. C'est le médecin qui me les a prescrits. Je suis une personne sans domicile fixe, je ne sais pas où je vivrai demain, je ne vais vraiment pas bien. »

LA PERTE DE CONFIANCE ET LE SENTIMENT D'ÊTRE DÉSHUMANISÉ

La perte de confiance en soi s'installe progressivement, accentuée par le regard des autres et la stigmatisation :

« Ma situation me fait honte, à 33 ans, je n'ai pas de situation stable. »

« J'ai vécu un vrai cauchemar. Aujourd'hui, ma fille me dit que je ne suis plus comme avant. Pour l'administratif, elle me dit que je suis plus dispersée, plus perdue. Avec mes amis, je vois que j'ai plus de mal à m'exprimer, je n'arrive plus à m'exprimer comme avant. »

À cela s'ajoutent les remarques et jugements de l'entourage qui viennent renforcer ce sentiment de dévalorisation :

« Les gens me disent "mais va à la mairie" ; pour les gens, ce n'est pas possible que l'on ne nous reloger pas vu notre logement. Les gens me demandent ce que je fais. On dirait que c'est eux qui connaissent mieux que moi qui est dedans. Je le vois dans leur regard, il y a des non-dits. »

Pour sortir de cette impasse, les ménages multiplient les démarches : consultations quotidiennes des plateformes dédiées au logement social, recours au DALO, sollicitations des élus, lettres, appels... sans résultats concrets. Malgré les efforts répétés, les candidatures sont systématiquement rejetées, et les motifs restent inchangés : trop de demandes ou un taux d'effort jugé trop élevé :

« J'ai postulé [sur LOC'annonces⁴] plusieurs fois mais à chaque fois, j'ai eu des refus... Ces motifs de refus, c'est comme ça depuis 10 ans ! »

« Je regarde presque tous les jours, depuis 4 ans, LOC'annonces et AL'in⁵ et je n'ai jamais eu la chance d'avoir une proposition pour les logements pour lesquels j'ai postulé. »

« Je regarde tous les jours [BALAE] quand je rentre du travail. J'ai beaucoup postulé, je suis en attente mais au bout de quelques jours, j'ai toujours des refus. »

« Quand je vois le nombre de candidatures, 800 pour un logement, je me dis que c'est impossible... Ils vous écrivent : "après examen attentif de votre dossier", je peux vous garantir qu'ils n'ont pas examiné les 800 candidatures. »

Dans leurs démarches pour l'obtention d'un logement social, les ménages se tournent fréquemment vers des professionnels pour obtenir des conseils et un soutien notamment des assistantes sociales. Là encore, de nombreux demandeurs expriment leur frustration tout en reconnaissant l'engagement sincère des assistantes sociales, dont leur implication, bien qu'elle n'aboutisse pas toujours à des résultats concrets :

« J'ai une assistante sociale mais il faut 3 à 6 mois pour avoir un rendez-vous... Elle m'a dit qu'elle pouvait m'aider pour le travail mais pas pour le logement. »

« On va voir des gens qui nous donnent des conseils qu'on a déjà faits, ça tourne en rond ! »

« Une fois, l'assistante sociale m'a proposé une aide alimentaire mais moi ce dont j'avais besoin c'était un logement pas un bon alimentaire. »

D'autres vont multiplier les courriers aux élus et aux représentants de l'État, des "bouteilles à la mer" qui appellent le plus souvent des réponses brèves et standardisées perçues comme une tentative de "rassurer" sans véritable intention de résoudre les problèmes. Cette situation est doublement mal vécue quand beaucoup indiquent que, de leurs côtés, ils ont pris le temps de trouver les mots justes afin de raconter leur histoire personnelle :

« J'ai écrit plusieurs fois au Préfet, aux députés, à la maire de l'arrondissement. Les députés et la maire du [n°] arrondissement ont écrit pour moi au préfet. Le préfet a dit à la maire du [n°] arrondissement qu'il s'occupait de ma situation, mais c'était en 2018 et depuis plus rien. »

4. LOC'annonces est la plateforme de la Ville de Paris qui propose des annonces d'appartements à louer parmi les logements gérés par les organismes HLM.

5. AL'in est la plateforme d'offres de logement d'Action Logement pour les salariés.

« Le préfet, je lui ai écrit 3 fois, je n'ai jamais eu de réponse, bon on m'a dit qu'il ne répondait à personne. Les députés, eux, ils répondent mais c'est juste administratif pour dire qu'ils ont répondu mais ça ne change rien. En 2023, j'ai écrit au Défenseur des droits, il [le défenseur des Droits] a répondu qu'il a envoyé un courrier au Préfet pour appuyer ma demande mais je n'ai pas eu de retour depuis. »

« Leur courrier de réponses, c'est écœurant, ils ne prennent même pas la peine de faire des réponses personnalisées. J'ai fait le test en écrivant comme nom RRDD et j'ai eu la même réponse, c'est un robot qui fait la réponse, c'est la même réponse ! Des courriers par des robots, ce n'est pas une réponse, c'est juste pour nous rassurer, c'est ce que je me suis dit la 1ère fois [que j'ai reçu un courrier] mais en fait c'est juste pour qu'on se la ferme. Je préfère qu'on ne me réponde pas, c'est plus honnête. Le courrier par les robots, cela veut dire que personne n'a lu mon courrier alors que moi, j'ai pris le temps, j'ai cherché les bons mots pour expliquer ce que je vivais. En fait, [le courrier de réponse] c'est pour justifier qu'ils ont fait le travail, qu'ils ont répondu mais ce n'est pas pour nous aider. »

Les demandeurs rencontrés ont bien sûr fait valoir leur Droit au logement opposable (DALO), et leur situation a toujours été reconnue comme prioritaire :

« Quand on m'a dit que j'étais prioritaire, je pensais qu'un logement me serait attribué rapidement, mais cela fait presque 8 ans que j'attends. »

« En six mois, je n'ai eu aucune proposition. Je ne comprends pas pourquoi on fait une demande DALO, elle est acceptée, et pourtant, après six mois, je n'ai toujours pas de proposition. Pourquoi la décision DALO n'est-elle pas respectée ? »

« Depuis que j'ai été reconnu prioritaire DALO, il ne s'est rien passé. Je n'ai eu aucune proposition, rien du tout. »

« Pourquoi l'État ne nous relogé-t-il pas, alors qu'il en a l'obligation ? L'État paie des amendes, mais il se les inflige à lui-même. »

« Je suis en stress, je ne suis pas tranquille dans ma tête. Tous les jours, je me pose des questions : "pourquoi je n'ai pas le droit d'avoir un logement ?". Et on me dit que je vais devoir aller au Tribunal [pour faire un recours] mais pourquoi je suis obligée d'aller au Tribunal après 17 ans, cela ne fait pas 17 jours ou 17 mois que j'attends, cela fait 17 ans, le logement, je devrais l'avoir sans aller au Tribunal. »

Et les recours indemnitaires ne changent rien à la situation :

« Moi, je ne pense pas à l'argent, ce que je veux, c'est un logement. Je pensais que ce recours [indemnitaire] allait accélérer l'attribution, mais non, ce n'est que de l'argent. Là, on est à la dernière étape, on l'a fait, mais après, il n'y a plus rien. »

« Les recours indemnitaires sont dérisoires : 100 euros par mois, rétroactifs, mais ça ne change rien. Ça ne nous donne pas de logement. On perd trop de temps à faire des demandes pour au final ne rien obtenir ! On tourne en rond, ça n'avance pas ! »

La répétition des démarches, la collecte incessante de justificatifs devient elle-même un fardeau. Certains demandeurs expriment leur exaspération face à l'absurdité de devoir justifier une situation qui reste inchangée au fil des années :

« Ma situation ne change pas, on est toujours dans le même logement. L'État sait que les enfants handicapés sont prioritaires pour le logement, mais cela ne fait aucune différence. Ma fille est toujours handicapée [atteinte de trisomie], elle est condamnée à l'être toute sa vie, il n'y a aucun traitement ou opération qui pourrait changer sa situation. Pourquoi continue-t-on de me demander des justificatifs pour quelque chose qui ne changera jamais ?! »

Finalement beaucoup estiment avoir fait le maximum :

« Je sais ce que je dois faire [les démarches], j'ai tout fait. J'ai fait beaucoup de choses pour avoir un logement : la demande de logement social, le DALO, le recours contentieux... J'ai envoyé des milliers d'e-mails ... »

« Faire une autre démarche, mais pour aller voir qui ? L'assistante sociale, ce n'est pas elle qui relogé les gens. »

« J'ai fait le tour des dispositifs et des recours. Il n'y a plus rien à tenter, j'ai tout fait ! Il faut que j'écrive au Président de la République ?! »

Et certains soulignent même leur conduite exemplaire et leurs efforts constants, mais regrettent que ces efforts ne soient pas reconnus. Malgré leurs démarches assidues et leur conformité aux exigences administratives, ils se retrouvent toujours dans l'attente :

« Je n'y comprends rien, je fournis les papiers, on me dit que tout est en règle et rien n'avance. »

« On dit : "quand tu travailles, tu as un logement". Moi, je travaille, j'ai travaillé comme une dingue pendant le Covid et je suis quand même bloquée. Je suis fatiguée de cette situation ».

« Ils peuvent m'attribuer un logement. Je vois les loyers des annonces sur LOC'Annonces et mon taux d'effort est inférieur à 33 %. Je suis une bonne garantie pour les bailleurs, j'ai des revenus fixes. »

L'ATTENTE, UN MARQUEUR D'EXCLUSION SOCIALE

L'attente interminable amène certains à suspecter des discriminations sur des motifs liés à l'âge, à la situation familiale ou aux revenus. Le sentiment d'exclusion grandit, renforcé par des comparaisons avec d'autres, perçus comme logés plus rapidement, nourrissant un fort sentiment d'injustice face à un système vécu comme opaque et arbitraire. L'impression d'un favoritisme ou d'un clientélisme latent vient renforcer cette perception d'inégalité.

L'attente devient alors un marqueur d'exclusion sociale, accentuant le sentiment d'être relégué à une "catégorie indésirable" :

« Ce que je vois, c'est que tout le monde s'en fout de ma situation ! Ça vous détruit psychologiquement, ça me détruit, ça détruit ma famille. »

« Ne pas sentir qu'on est rien, ne pas sentir qu'on est dénigré, c'est vraiment important. Les gens qui demandent un logement social, ce sont les gens qui n'ont pas de pouvoir d'achat. Avoir un logement ne doit pas coûter aussi cher. Quand on est demandeur de logement HLM, on est dans une catégorie qui ne compte pas, on est un surplus dont on ne sait pas quoi faire, une catégorie indésirable en quelque sorte, une catégorie indésirable aux yeux de l'État. »

Dans ce contexte, les demandeurs se sentent à la fois exclus, rejetés, et ignorés par des politiques publiques qu'ils perçoivent comme contribuant à leur marginalisation.

PERDUS DANS LE LABYRINTHE DU LOGEMENT SOCIAL

Le processus d'attribution du logement social est largement perçu par les demandeurs comme un système opaque, fragmenté, et marqué par un jeu de renvois de responsabilités. À leurs yeux, chaque acteur semble se défaire sur un autre, sans que personne n'assume concrètement la responsabilité de l'attribution des logements. Ce sentiment d'être pris dans un labyrinthe institutionnel alimente une profonde frustration :

« La mairie m'a dit dans son courrier : "vous dépendez du Contingent de la Préfecture" ; eux [la Préfecture], ils ont 30 % et la mairie a 15 à 20 %, en fait la mairie, elle s'en lave aussi les mains. »

« [nom du bailleur] me dit qu'ils ne peuvent rien faire pour moi, que c'est la Mairie et la Préfecture qui proposent les profils. Quand je vais en mairie, ils me disent que ce n'est pas eux qui donnent les profils. J'ai contacté la Préfecture mais c'est un répondeur téléphonique, on ne peut pas communiquer avec quelqu'un, échanger ; le répondeur donne des informations qu'on a déjà ! »

Ce flou administratif engendre un sentiment d'impuissance profond, d'autant plus renforcé par l'absence de communication claire et humaine. L'impression de tourner en rond, de ne pas être écouté, alimente une détresse croissante.

À cela s'ajoute un doute croissant sur la sincérité du discours institutionnel autour de la pénurie de logements sociaux. Certains demandeurs, témoins de la construction de nouveaux programmes immobiliers dans leur quartier ou de la présence apparente de logements vacants, remettent en question la réalité du manque de logements. Ce scepticisme nourrit une défiance vis-à-vis du système d'attribution, perçu comme arbitraire ou verrouillé.

Par ailleurs, de nombreux ménages se disent blessés et agacés par la manière dont leur situation est systématiquement relativisée, par comparaison à d'autres cas jugés plus graves. Cette rhétorique, bien qu'elle vise peut-être à faire preuve de pédagogie ou de contextualisation, est perçue comme injuste et méprisante :

« On me dit toujours qu'il y a pire que moi [que des gens vivent des situations plus difficiles]. Pourquoi on veut me comparer à quelqu'un qui dort dans la rue, c'est pour me rassurer, eh bien il vaut mieux qu'ils ne disent rien. Mais ils ne me disent jamais qu'il y a mieux que moi [qui ont des situations plus faciles] et ces personnes, elles sont dans le logement social. »

« Quand j'ai appelé une fois en mairie, la personne que j'ai eue au téléphone m'a dit : "Madame, vous avez de la chance, il y a des familles qui vivent dans des garages." Pour elle, ma situation n'était pas grave. »

« Je suis allé plusieurs fois à la mairie mais je suis déçu ; à la mairie, on m'a dit qu'il y avait 200 000 personnes qui attendaient et que je n'étais pas prioritaire. On me dit "vous avez déjà un logement" ; c'est vrai, j'ai un logement mais en réalité, ce n'est pas un logement, c'est comme si nous étions à la rue. Il fait toujours froid, à l'intérieur, il fait plus froid que dehors. »

Ces formes de réponses contribuent à accroître le sentiment d'isolement des demandeurs. Elles donnent l'impression que leurs souffrances ne sont ni entendues ni reconnues, et que leur situation est banalisée au nom d'une hiérarchie implicite de la précarité. Cette attitude administrative est souvent interprétée comme un manque d'empathie et comme une stratégie d'évitement qui nie la singularité de chaque parcours de vie.

Les personnes atteintes de problèmes de santé ressentent particulièrement cette indifférence. Bien qu'elles aient souvent fourni des documents médicaux attestant de leur état, elles ont le sentiment que leur condition est tout simplement ignorée dans l'évaluation de leur demande.

« Tout le monde a donné des certificats médicaux : le médecin, l'école, la MDPH, mais ça n'a rien changé, ils s'en foutent complètement. »

FAIRE DES COMPROMIS SANS GARANTIE : L'IMPASSE DES DEMANDEURS FACE AU SYSTÈME D'ATTRIBUTION DU LOGEMENT SOCIAL

De nombreux demandeurs de logements sociaux sont contraints d'adapter leurs critères de recherche dans l'espoir de maximiser leurs chances d'obtenir un logement. Sur les conseils de professionnels, ils élargissent souvent leur périmètre géographique, incluant davantage de quartiers, de communes, voire de départe-

tements, notamment ceux considérés comme moins attractifs. Par ailleurs, en raison de ressources financières limitées, certains acceptent de revoir à la baisse leurs attentes concernant la taille du logement.

Dans le cas des familles comptant un ou plusieurs enfants majeurs, les professionnels suggèrent fréquemment la stratégie de la décohabitation. Cette dernière repose sur l'idée que si l'enfant effectue une demande de logement de façon autonome, cela pourrait faciliter, voire accélérer, l'accès au logement pour l'ensemble de la famille. Toutefois, cette proposition est souvent perçue comme un pis-aller. D'une part, elle fragmente la cellule familiale et méconnaît le désir légitime de vivre ensemble ; d'autre part, elle place les parents dans une situation difficile et exerce une pression importante sur les jeunes, en particulier lorsqu'ils aspirent à rester auprès de leurs proches.

Cette nécessaire adaptation des critères soulève des interrogations profondes chez de nombreux demandeurs, qui doutent de l'efficacité réelle de ces ajustements. Malgré leurs efforts, ils constatent que leur situation n'évolue pas, ce qui les plonge dans une forme de résignation :

« On est découragé, est-ce que ça change quelque chose si je change de souhaits de logement ou si je ne change pas ? »

Ce flou autour des critères d'attribution entretient un sentiment de confusion et d'impuissance. Les demandeurs manquent d'informations claires et concrètes sur les éléments réellement pris en compte dans l'instruction de leur dossier. Ce déficit de transparence les empêche d'élaborer une stratégie d'attente cohérente :

« Je n'ai aucune idée sur comment ils choisissent [...] J'ai besoin de comprendre pour savoir ce que je dois faire [choisir comme stratégie]. »

Face à l'attente qui se prolonge, de nombreux demandeurs affirment être prêts à accepter "n'importe quel logement", même très éloigné de leurs critères initiaux :

« N'importe où, je n'ai pas le choix, j'ai tellement attendu, j'ai tellement envie de déménager, je galère ici [dans mon logement] avec mes enfants. Dans ma demande, j'ai coché toutes les cases [pour les communes]. Tout le monde [Mme et ses enfants] a envie de partir. »

« Je pense que de toute façon j'accepterai n'importe quel logement. »

Ainsi, lorsqu'une proposition leur est faite, même si elle ne correspond pas à leurs attentes, elle est souvent vécue comme une opportunité à ne pas refuser. Nombreux sont ceux qui, dans un contexte d'absence d'alternative, acceptent un logement inadapté par crainte de perdre leur place dans la file d'attente :

« [La proposition de logement] C'était un F3 situé dans le 10^e arrondissement, c'était trop loin pour ma fille. Mais si je refusais, je perdais tous mes droits donc, j'ai fait le dossier. Dans mes conditions, je ne peux pas protester. Mais le logement ne me plaisait pas ; je suis allée visiter, c'était une vue directement sur les voies ferrées. Le logement était triste. »

D'autres vivent la situation inverse : une proposition est faite, le logement est visité, le projet prend forme... puis tout s'effondre sans explication. La déception est d'autant plus vive que la candidature est rejetée sans justification claire :

« [Les bailleurs] Ils donnent l'espoir mais après on redescend. On visite, après la visite, on rêve, on se dit qu'on aménagerait comme ça et comme ça, on fait le dossier et après [à la réception du rejet de la candidature], on redescend. »

Les personnes âgées, elles aussi, dénoncent le manque d'adéquation entre les propositions reçues et leurs besoins spécifiques. Certaines se voient proposer des logements en résidence autonomie, ce qu'elles interprètent comme une manière de les écarter du parc social classique et de les priver de leur autonomie :

« Je suis âgé, ils savent que s'ils me proposent un logement, je vais rester dans ce logement jusqu'à ma mort, ça ne les arrange pas. En fait, ils voulaient se débarrasser de moi en me proposant un foyer-logement. »

De surcroît, les délais imposés pour accepter ou refuser une proposition de logement sont souvent extrêmement courts, contrastant violemment avec la lenteur du processus administratif auquel les demandeurs sont confrontés depuis des années :

« La dame du bailleur m'a appelée le vendredi et m'a dit qu'elle avait besoin d'une réponse tout de suite. On ne laisse pas le temps aux personnes, on ne sait pas quand la Commission se réunit, on ne va pas attendre à la maison, la dame m'a dit de donner ma réponse dans les 10 minutes. Mais nous, on attend depuis des années et là tout va vite, on n'a pas le temps. »

Ce décalage entre l'urgence institutionnelle et la patience imposée aux demandeurs renforce leur sentiment d'injustice. Ces derniers doivent réunir une mul-

titude de pièces justificatives dans un délai restreint, alors que les institutions, elles, ne se contraignent à aucun calendrier.

Certaines personnes, malgré les contraintes, choisissent de refuser les logements proposés lorsqu'ils sont manifestement inadaptés à leurs besoins essentiels. Ces décisions, souvent prises pour protéger les enfants ou préserver l'équilibre familial, sont rarement comprises par les institutions.

Parmi les principaux motifs de refus figurent l'éloignement du logement par rapport à l'école d'un enfant en situation de handicap, une configuration inadaptée, ou une discordance entre la description et la réalité du bien. Après de longues années d'attente, certains ménages considèrent qu'il n'est plus acceptable d'accepter un logement en deçà de leurs besoins fondamentaux.

Ces refus, pourtant argumentés, sont fréquemment interprétés comme des décisions irrationnelles, voire de mauvaise foi, par les bailleurs :

« Les personnes ne comprennent pas le refus mais ce sont aussi eux qui proposent des logements qui ne sont pas adaptés. On essaie toujours de vous calmer en vous disant que c'est toujours mieux qu'autre chose mais en fait, ils ne répondent jamais que c'est moins bien que des logements dans lesquels ils vivent, par exemple. »

Les réponses administratives aux courriers de justification sont rarement à la hauteur des attentes. Les ménages constatent que leurs arguments sont ignorés, considérés comme "non justifiés", et que leurs dossiers sont suspendus pour de longues périodes :

« Pour qu'ils prennent en considération les arguments, je ne sais pas comment il faut tourner les choses. Quand vous refusez, ils vous pénalisent un an mais dans les faits, c'est 3 à 4 ans, si c'était qu'un an, cela irait. Ils vous punissent. Ça ne suffit pas que le logement ne plaise pas, ils vous punissent, ils nous condamnent ! Ce n'est pas que je ne veux pas mais les logements ne sont pas adaptés. Ils s'obstinent à me dire : "on vous a proposé des logements" mais ils ne considèrent pas mes arguments. »

UNE MÉFIANCE, VOIRE UNE DÉFIANCE, ENVERS LES INSTITUTIONS

De nombreux demandeurs dénoncent un système d'attribution du logement social qu'ils jugent opaque, complexe et inefficace. S'ils en comprennent les grandes étapes, les règles précises – notamment celles relatives au système de cotation – leur échappent. Ce

dernier est fréquemment décrit comme une “véritable usine à gaz”, dont l'utilité est mise en doute : malgré l'augmentation de leurs points, les demandeurs ne constatent souvent aucun impact concret sur leur situation.

Les critères de sélection, en particulier ceux liés aux ressources, suscitent également frustration et incompréhension. Certains estiment être pénalisés pour leur solvabilité, se voyant ainsi orientés vers le secteur privé – une orientation perçue comme injuste et paradoxale. Le flou autour des priorités alimente par ailleurs la suspicion d'une gestion discrétionnaire, voire corrompue. Certains évoquent même l'existence d'un réseau parallèle, où des intermédiaires seraient rémunérés pour accélérer les procédures.

Ce manque de transparence renforce une défiance généralisée à l'égard du système et de ses acteurs :

« Je ne veux plus entendre les excuses, j'en ai marre d'entendre toujours la même chose. Ils ne vont pas me dire que depuis 11 ans, il n'y avait pas de logements, qu'il était impossible de me trouver un logement. On me raconte des histoires. Tous les acteurs du logement sont les avocats du système. »

Face à des attributions jugées arbitraires, les demandeurs expriment leur colère, leur désillusion et une perte profonde de confiance envers des institutions perçues comme déconnectées de leurs réalités. La méfiance devient la norme, nourrie par un sentiment d'inégalité d'accès à un droit pourtant fondamental.

ENTRE DÉCOURAGEMENT ET PERSÉVÉRANCE

Malgré des années de démarches souvent infructueuses et les efforts déployés pour s'adapter au tout numérique, beaucoup de demandeurs montrent des signes d'épuisement moral. La répétition des tentatives, l'absence de résultats et le manque de perspectives concrètes génèrent un sentiment profond de désillusion. Certains finissent par s'adapter, contraints, à une situation subie, renonçant à espérer un véritable changement :

« Je ne dis pas que j'ai abandonné, mais un peu quand même. Pour l'instant, je reste dans mon logement, je me suis arrangé. »

D'autres, plus explicitement encore, expriment leur perte totale d'espoir :

« Chaque année, je renouvelle la demande pour mon mari, mais moi, je n'ai plus aucun espoir. Lui, il croit encore à la victoire, mais mes enfants et moi, après 20 ans d'attente, on en rigole, on n'y croit plus. »

« J'ai fait tellement de démarches, je n'y crois plus. »

« On fait bien les choses, on vous dit “Faites”, on vous envoie du rêve mais en fait, on vous envoie du haut d'une falaise. »

Et pourtant, malgré la lassitude, beaucoup persistent dans leurs efforts. Cette persévérance relève souvent d'un engagement moral profond, notamment parental, à “ne pas se laisser abattre”. Pour ces personnes, continuer à agir, même dans l'adversité, devient un acte de résistance porté par la nécessité de tenir pour les siens :

« Il y a de quoi se décourager, ça fait des années que nous attendons. À force, la personne n'a plus de force, n'a plus d'envie. J'ai une enfant handicapée, je dois garder le cap ! Mais un jour ou l'autre, ça va bien finir par se dénouer. »

Même lorsqu'il est fragile, l'espoir subsiste et se manifeste dans des démarches, des initiatives, ou simplement dans la volonté de ne pas céder :

« Je vais me déplacer en mairie pour expliquer une énième fois ma situation, et si je tombe un jour sur une bonne personne, peut-être que ça va marcher [j'aurai un logement]. »

Parfois silencieuse, cette ténacité s'exprime aussi dans une posture intérieure de résistance :

« Tout est bloqué. Je suis épuisée, mais je dois rester debout ! [...] je ne peux pas me permettre d'exploser, je dois rester zen. »

« Ma souffrance, je la garde pour moi, je veux avancer. »

CONCLUSION

Les récits recueillis donnent donc à voir une réalité souvent invisible : derrière les chiffres de la demande de logement social se trouvent des ménages qui tiennent, qui s'accrochent, et qui refusent de renoncer à un droit pourtant reconnu. Cette persévérance, loin d'être un simple ressort individuel, apparaît comme une stratégie de survie et de revendication, un moyen de maintenir vivant le droit au logement face à un système qui tend à l'éroder. Elle est aussi l'expression d'une nécessité absolue : pour ces ménages, le logement social constitue la seule voie d'accès à un logement abordable et digne.

Mais cette persévérance a un coût. L'attente prolongée, les démarches répétées, l'absence de réponses claires et la déshumanisation des échanges administratifs produisent une usure psychologique profonde, dont les effets se répercutent sur l'ensemble de la sphère familiale, y compris sur les enfants. Fatigue, stress chronique, perte d'estime de soi, colère et désespoir traversent les trajectoires de ces ménages, qui continuent pourtant à « faire ce qu'on leur demande », souvent au prix de leur santé mentale. Cette violence lente, silencieuse, constitue l'une des dimensions les plus préoccupantes du mal-logement.

La parole des personnes met également en lumière un sentiment de relégation durable, qui dépasse largement la seule question du logement. Les ménages rencontrés ne se vivent pas seulement comme pauvres ou précaires, mais comme mis à l'écart, perçus comme indésirables par des institutions qu'ils estiment lointaines, indifférentes, voire injustes.

Les professionnels, quant à eux, évoluent dans ce même cadre contraint, tentant de préserver du sens et de l'humanité dans un système qui les expose à l'épuisement et à la perte de crédibilité. Leur parole rappelle que la déshumanisation des pratiques n'est pas un choix, mais souvent une stratégie de survie face à l'impossibilité de répondre à

des besoins massifs avec des moyens insuffisants. Elle souligne aussi combien la gestion de la pénurie, fondée sur la hiérarchisation des urgences et la mise en concurrence des demandeurs, atteint aujourd'hui ses limites éthiques et sociales.

Face à cette réalité, l'enjeu n'est pas seulement d'améliorer les outils ou de fluidifier les procédures, même si ces dimensions sont indispensables. Il s'agit de réaffirmer l'accès au logement social comme un droit effectif, et non comme une promesse conditionnelle, soumise à des logiques de mérite, de conformité ou de performance administrative. Redonner de la lisibilité, de la transparence et de la réactivité au système d'attribution est une condition nécessaire pour restaurer la confiance, mais elle ne saurait suffire sans un engagement politique fort pour réduire la pénurie à la source.

Les enseignements de cette rencontre avec les franciliennes et franciliens qui attendent depuis trop longtemps un logement social invitent enfin à déplacer le regard : considérer l'attente non plus comme un angle mort des politiques publiques, mais comme un objet central d'attention, révélateur de leurs limites et de leurs effets concrets sur les vies. Aménager ces temps d'attente, garantir des conditions de vie dignes, reconnaître la parole et l'expertise des personnes concernées, tout en renforçant massivement la production de logements sociaux, constituent des leviers indissociables pour enrayer la spirale de la relégation.

À défaut, la persévérance observée chez les ménages les plus précaires risque de céder durablement la place au renoncement, à la colère ou au retrait civique. Ce serait alors non seulement un échec des politiques du logement, mais une atteinte durable au pacte social et à la promesse d'égalité portée par les institutions publiques.





FONDATION POUR LE LOGEMENT

Un combat en héritage

AGENCE RÉGIONALE ÎLE-DE-FRANCE / ESPACE SOLIDARITÉ HABITAT

78-80, rue de la Réunion 75020 Paris
Tél. : 01 44 64 04 40

www.fondationpourlelogement.fr