

COMPTE RENDU

Mobilisation des locataires et rencontre avec la direction de LMH

Mercredi 7 octobre 2026 · Tourcoing

Ce mercredi 7 octobre, à l'initiative de l'Association Dignité Humaine, des locataires venus de différents secteurs se sont mobilisés devant le siège de LMH afin de faire entendre les difficultés qu'ils rencontrent au quotidien.

Des habitants de Roubaix, Lille, Tourcoing, Villeneuve-d'Ascq, Seclin, ainsi que d'autres secteurs, étaient concernés par cette mobilisation.

À l'issue du rassemblement, une délégation a été reçue par la direction de LMH, notamment par Anne Soumir Eu-Mourat, Directrice des Relations de Proximité et Vie des Locataires, accompagnée d'une autre représentante de LMH. La presse était également présente, notamment La Voix du Nord.

Dès le début de la rencontre, j'ai tenu à rappeler l'état d'esprit de notre démarche.

Nous ne sommes pas là pour faire la guerre à LMH.

Notre objectif est d'améliorer concrètement le quotidien des locataires, d'obtenir des réponses lorsque des difficultés sont signalées et surtout de remettre du dialogue là où beaucoup d'habitants ont aujourd'hui le sentiment de ne plus être entendus.

Nous souhaitons donc construire un dialogue apaisé, mais exigeant, avec une méthode simple : faire remonter les problèmes, les vérifier, mettre autour de la table les personnes capables de décider et obtenir des engagements avec des délais précis.

Plusieurs propositions concrètes ont ainsi été présentées.

Charges locatives : plus de transparence et un vrai traitement des contestations

Le premier grand sujet abordé concerne les charges locatives et leur régularisation.

Depuis plusieurs mois, de nombreux locataires nous font remonter des situations difficiles à comprendre : régularisations importantes, montants contestés, surfacturations présumées, erreurs ou inversions de quotes-parts, problèmes de répartition, difficultés à comprendre les documents transmis ou encore impossibilité d'obtenir rapidement les justificatifs permettant de vérifier les sommes réclamées.

Certains documents sont tellement complexes qu'un locataire peut difficilement comprendre seul comment le montant qui lui est demandé a été calculé. La direction de LMH a d'ailleurs reconnu au cours de la rencontre que certaines erreurs avaient pu être commises.

Notre position est simple :

Lorsqu'une somme est réclamée à un locataire, celui-ci doit pouvoir comprendre précisément pourquoi il doit cette somme et comment elle a été calculée. Il faut donc pouvoir lui présenter clairement :

- la facture correspondante ;
- la prestation concernée ;
- la consommation lorsqu'elle existe ;
- la clé de répartition utilisée ;
- la quote-part appliquée ;
- la méthode de calcul ;
- et le montant final qui lui est imputé.

Il faut sortir d'un fonctionnement dans lequel les locataires passent parfois d'un accueil à un autre, d'un rendez-vous à un autre, pendant plusieurs semaines ou plusieurs mois, sans obtenir de réponse claire.

Mise en place d'un questionnaire par secteur

Nous avons proposé la création d'un questionnaire permettant aux locataires de signaler facilement les anomalies ou les difficultés rencontrées.

Ce questionnaire pourrait être mis à disposition directement sur les outils numériques de LMH ou être construit dans le cadre d'un travail avec les associations de locataires.

Il permettrait d'obtenir une vision beaucoup plus précise de la situation : secteur par secteur, résidence par résidence et thématique par thématique.

Par exemple, si plusieurs habitants d'une même résidence signalent des problèmes similaires concernant une régularisation de charges, une facture ou une quote-part, cela permettra d'identifier très rapidement qu'il ne s'agit peut-être plus d'un simple problème individuel.

Une réunion locale dès qu'un problème important est identifié

Lorsqu'un problème sérieux ou plusieurs contestations similaires apparaissent dans un même secteur, nous avons proposé qu'une réunion spécifique soit organisée directement dans le secteur concerné.

Cette réunion devra réunir :

- les locataires concernés ;
- des représentants de LMH, surtout des personnes disposant réellement d'un pouvoir de décision ;
- les justificatifs nécessaires ;
- et, si les locataires le souhaitent, l'association ou le représentant qu'ils auront choisi pour les accompagner.

LMH devra alors être capable d'apporter les éléments permettant de vérifier les sommes réclamées : factures, consommations, clés de répartition, quotes-parts, prestations réalisées et tout document utile.

L'objectif est que les choses puissent être vérifiées directement autour d'une table. Le principe doit rester très simple :

Une somme réclamée doit pouvoir être expliquée et justifiée de manière compréhensible.

Suspendre les procédures pendant l'examen d'une contestation sérieuse

Nous avons également attiré l'attention de LMH sur une situation particulièrement problématique.

Lorsqu'un locataire conteste sérieusement une somme, il ne peut pas continuer à recevoir automatiquement des relances, des frais supplémentaires ou voir sa situation s'aggraver alors que la contestation elle-même n'a pas encore été examinée correctement. Nous demandons donc qu'un mécanisme permettant de geler temporairement les procédures liées aux sommes contestées puisse être mis en place le temps que les éléments soient vérifiés.

Il faut notamment éviter qu'un problème concernant des charges locatives contestées vienne ensuite aggraver la dette globale figurant sur le compte du locataire et puisse conduire à des procédures beaucoup plus lourdes. Le but n'est évidemment pas d'effacer une dette réellement due, mais de vérifier avant d'engager ou de poursuivre des procédures que la somme réclamée est effectivement juste.

Deux situations à distinguer après vérification

Une fois les éléments vérifiés, les choses doivent être claires.

- **Si les sommes sont réellement dues** : si LMH apporte les justificatifs nécessaires et démontre que les montants réclamés sont corrects, nous demandons qu'un plan d'apurement réaliste et adapté aux ressources du locataire puisse être proposé. L'objectif doit être d'aider la personne à sortir de la difficulté, pas de l'enfoncer davantage.
- **Dans le cas contraire** : lorsqu'une erreur de calcul, de facturation, de répartition, de quote-part ou de prestation est identifiée, les sommes concernées doivent être rectifiées rapidement. Et lorsque des sommes ont déjà été indûment perçues, elles doivent pouvoir être remboursées ou régularisées dans les meilleurs délais.

Redonner du pouvoir aux locataires : un recueil des témoignages par secteur

Le deuxième grand volet de notre proposition concerne la mise en place d'un recueil des témoignages et des priorités des locataires. L'idée est simple : développer une véritable forme de démocratie participative des locataires.

Les habitants connaissent leur immeuble, leur quartier et leurs difficultés mieux que personne. Ce sont eux qui vivent quotidiennement avec un chauffage qui fonctionne mal, un problème de nuisibles, un logement devenu trop petit ou une résidence qui nécessite des travaux. Pourtant, ils ont parfois le sentiment que les décisions et les priorités sont définies sans eux.

Nous proposons donc que, dans chaque secteur, les habitants puissent faire remonter leurs difficultés par grandes thématiques et surtout indiquer ce qu'ils considèrent eux-mêmes comme prioritaire. Car les urgences ne sont pas nécessairement les mêmes partout.

Dans un secteur, la priorité pourra être le chauffage, dans un autre, les nuisibles. Ailleurs, ce pourra être la suroccupation, les mutations ou la réhabilitation d'une résidence. Ce sont donc les habitants de chaque secteur qui doivent pouvoir déterminer les urgences de leur quartier.

I. Chauffage, isolation et confort thermique

Une première thématique concernerait tout ce qui touche au chauffage, à l'isolation et au confort thermique des logements.

De nombreux locataires nous font remonter des situations dans lesquelles il fait froid dans les appartements, des problèmes récurrents de chauffage, des équipements qui tombent régulièrement en panne ou encore des logements très mal isolés. Certaines personnes ont également le sentiment de payer des consommations importantes sans bénéficier d'un confort thermique correspondant. Ces situations doivent être recensées précisément.

Il faut également changer la manière dont les interventions sont suivies. Faire passer un prestataire dans un logement ne signifie pas automatiquement que le problème est réglé. Il faut pouvoir revenir vers le locataire après l'intervention et vérifier : **est-ce que le chauffage fonctionne maintenant ? Est-ce que le problème est réellement résolu ?**

Une intervention ne doit pas être considérée comme une fin en soi. Ce qui compte, c'est le résultat.

II. Logements dégradés et conditions d'habitation

Une autre thématique concernerait les logements dégradés.

Humidité, infiltrations, installations vétustes, problèmes électriques, équipements défectueux, dégradations importantes ou autres problèmes affectant directement les conditions de vie doivent pouvoir être signalés facilement. Le recueil des témoignages permettra d'identifier les immeubles ou les résidences dans lesquels les difficultés sont les plus importantes.

Cela permettra ensuite de déterminer les interventions qui doivent être considérées comme prioritaires. Là encore, l'expérience quotidienne des habitants doit être prise en compte.

III. Suroccupation et mutations de logement

La question de la suroccupation a également été abordée.

Aujourd'hui, certaines familles vivent depuis plusieurs années dans des logements devenus trop petits par rapport à leur composition familiale. Elles attendent parfois une mutation pendant très longtemps.

Dans le même temps, l'évolution de la situation familiale de certains ménages peut conduire à ce que certaines personnes occupent désormais seules des logements disposant de plusieurs chambres. Nous avons donc proposé de travailler beaucoup plus efficacement sur les mutations afin de prioriser les ménages confrontés aux situations de suroccupation les plus importantes.

Cela doit naturellement se faire avec intelligence, au cas par cas, dans le respect de la situation et des droits de chacun. Le but n'est surtout pas d'opposer les locataires les uns aux autres. L'objectif est de mieux utiliser les logements disponibles afin de pouvoir répondre aux familles qui attendent parfois depuis longtemps un logement adapté.

IV. Réhabilitation des logements et des résidences

Nous avons également abordé la question de la réhabilitation.

Lorsqu'une résidence nécessite des travaux importants, les habitants doivent avoir davantage de visibilité. Ils doivent savoir quels travaux sont prévus, quand ils doivent commencer et dans quel délai ils doivent être réalisés.

Nous proposons donc que les locataires puissent également faire remonter, dans le cadre du recueil des témoignages, les travaux qu'ils considèrent comme prioritaires. Un diagnostic technique sera aussi nécessaire.

Parce qu'entre ce qui apparaît dans un dossier et ce que vivent réellement les personnes tous les jours dans leur logement, il peut parfois y avoir une différence importante.

V. Nuisibles

Les problèmes de rats, cafards et autres nuisibles reviennent régulièrement dans les témoignages des locataires. Ces situations doivent faire l'objet d'un suivi beaucoup plus précis. Là encore, il ne suffit pas de dire qu'un prestataire est passé. Il faut vérifier après l'intervention si le problème existe toujours.

Une intervention n'est pas une résolution si les nuisibles sont toujours présents quelques jours ou quelques semaines plus tard. Le retour du locataire doit donc faire partie intégrante du suivi.

VI. Cadre de vie

Une thématique plus large concernerait également le cadre de vie. Les habitants pourraient notamment faire remonter leurs difficultés concernant :

- les parties communes ;
- la propreté ;
- l'entretien des immeubles ;
- les espaces extérieurs ;
- les équipements collectifs ;
- la sécurité ;
- ainsi que tout autre problème ayant un impact sur leur quotidien.

Là encore, les priorités ne doivent pas être uniquement définies depuis un bureau. Les habitants doivent pouvoir dire :

« Chez nous, le problème principal est celui-ci et nous voulons qu'il soit traité en priorité. »

VII. Une réunion dans chaque secteur avec de vrais décisionnaires

Le recueil des témoignages ne doit évidemment pas devenir un questionnaire supplémentaire qui finirait simplement enregistré dans une base de données.

Il doit déboucher sur quelque chose de concret. Une fois les priorités identifiées dans un secteur, nous demandons que LMH organise une réunion directement avec les habitants concernés.

Et nous avons insisté sur un point essentiel : des personnes capables de prendre des décisions doivent être présentes.

Les locataires ne veulent plus participer à des réunions au cours desquelles on leur répond simplement :

« Nous allons faire remonter l'information. »

Lorsqu'une réunion est organisée, il faut pouvoir dire : voilà le problème ; voilà ce que nous pouvons faire ; voilà qui va s'en occuper ; et voilà dans quel délai.

À l'issue de la réunion, un calendrier d'actions précis devra donc pouvoir être établi. Ce calendrier devra permettre de savoir :

- ce qui doit être fait ;
- qui est chargé de le faire ;
- dans quel délai ;
- et quand un retour sera effectué auprès des habitants.

La méthode proposée peut finalement être résumée très simplement :

Signalement → identification des priorités → réunion locale → décisions → calendrier d'actions → suivi → vérification du résultat.

VIII. Garantir la transparence du dispositif

Nous avons également insisté sur la nécessité de garantir la transparence du système. Si LMH organise ou héberge le questionnaire et le recueil des priorités, les associations et représentants des locataires doivent pouvoir connaître les résultats.

Il faut notamment pouvoir vérifier :

- combien de personnes ont répondu ;
- quelles difficultés ont été signalées ;
- quelles thématiques sont arrivées en priorité ;
- comment les résultats ont été comptabilisés ;
- et comment les décisions finales ont été prises.

C'est essentiel pour instaurer la confiance. Il ne doit pas pouvoir y avoir de doute ou de suspicion sur les résultats.

Les associations doivent donc pouvoir exercer un regard sur le processus et s'assurer que les préoccupations exprimées par les habitants sont correctement retranscrites. Les locataires devront également rester totalement libres de choisir l'association ou le représentant qu'ils souhaitent avoir à leurs côtés lors des échanges avec LMH.

IX. Changer la méthode de dialogue avec les locataires

Au-delà des différentes problématiques abordées, c'est finalement une nouvelle méthode de travail que nous avons proposée à LMH.

Nous voulons sortir d'un fonctionnement dans lequel un habitant signale un problème, relance plusieurs fois, prend plusieurs rendez-vous et finit parfois par ne plus savoir qui est réellement chargé de son dossier.

Nous proposons au contraire une méthode beaucoup plus claire : un problème est signalé, il est identifié, les bonnes personnes sont réunies, une décision est prise, un délai est fixé et le résultat est ensuite vérifié.

C'est aussi cela, redonner confiance aux habitants.

X. Une volonté de dialogue, mais des résultats attendus

Cette rencontre a permis de mettre de nombreux sujets sur la table.

Nous avons fait remonter les difficultés vécues par les locataires, mais nous avons surtout souhaité apporter des propositions concrètes. Nous ne demandons pas que toutes les difficultés

accumulées depuis plusieurs années disparaissent du jour au lendemain. En revanche, nous demandons qu'à partir du moment où un problème est reconnu, une réponse claire puisse être apportée et qu'un délai soit annoncé. Notre volonté est de travailler dans un climat de dialogue apaisé avec LMH lorsque ce dialogue permet d'avancer.

Mais ce dialogue doit désormais se traduire par des engagements et des résultats visibles sur le terrain.

L'Association Dignité Humaine continuera donc à accompagner les habitants qui le souhaitent, quel que soit leur secteur.

Notre objectif est d'améliorer concrètement les conditions de vie des locataires et de leur redonner une véritable place dans les décisions qui concernent leur logement et leur quartier.

Nous attendons désormais le retour de LMH sur les différentes propositions présentées lors de cette rencontre et donnons rendez-vous à tous les locataires afin de prendre connaissance de leurs réponses, de maintenir la mobilisation et de montrer notre détermination à obtenir de véritables changements.

PROCHAINE MOBILISATION

Mercredi 4 novembre 2026, dès 9 h 30

Devant le siège social de LMH · 425, boulevard Gambetta · 59200 Tourcoing

C'est aussi par la force du nombre et par une mobilisation collective que nous pourrions peser davantage et faire en sorte que les réponses apportées soient à la hauteur des attentes des locataires.

Le dialogue est engagé. Il doit maintenant déboucher sur des actes concrets.

Brahim Ben Ali

Président de l'Association Dignité Humaine

Rejoignez-nous sur dignitehumaine.fr

Le groupe **WhatsApp** des locataires LMH et le groupe Telegram sont directement sur le site.