

Rapport

*Copropriété:
mieux intégrer la compréhension des usages
dans les dispositifs d'accompagnement*

16 nov. 2018



SOMMAIRE

POURQUOI CE SUJET ?//P.4

1

GÉRER AU QUOTIDIEN ?//P.6

2

CO-CONSTRUIRE UN PROJET DE RÉHABILITATION// P.8

3



◀ Sébastien WAGNER
chef de projet copropriétés
à l'Anah
co-animateur de l'atelier

POURQUOI CE SUJET ?

Rendre les copropriétaires maîtres de leur projet...

Les copropriétaires sont parties prenantes des dispositifs d'amélioration de l'habitat. L'implication des occupants dans le projet de gestion, d'entretien et d'amélioration des copropriétés est décisive pour leur mise en œuvre et leur durabilité.

Or, précise Sébastien WAGNER, chef de projet copropriétés à l'Anah, les évaluations nationales récentes des OPAH copropriétés dégradées et des plans de sauvegarde menées par l'Anah révèlent que 70% d'entre eux expriment le sentiment de ne pas avoir été associés au projet de travaux. Ils considèrent la rénovation comme un projet de la collectivité locale et non comme un projet de leur copropriété. Parmi les habitants, les locataires restent particulièrement à l'écart puisque seulement 7% d'entre eux déclarent avoir été impliqués au sein des dispositifs.

Ces constats invitent à revoir la méthode de travail et l'ingénierie d'animation de ces dispositifs publics pour mieux intégrer les habitants dans les projets.

L'ANRU est également attentive à cette dimension de co-construction dans les projets qu'elle accompagne.

...tenir compte de leurs pratiques, leur expertise d'usage...

L'écosystème du copropriétaire peut être source d'étonnements, d'interrogations, voire d'incompréhensions et d'angoisses, notamment lorsqu'il s'agit d'entreprendre un programme de travaux qui implique un collectif de voisins, qui sont autant d'individus aux intérêts potentiellement divergents du sien.

Impulser des dynamiques collectives suppose donc préalablement d'observer, d'écouter, de comprendre les occupants des immeubles pour créer un climat de confiance indispensable pour transformer la copropriété en collectif de projet.

Comment faire ?

S'inspirer des pratiques des assistants à maîtrise d'usage (AMU) notamment et d'acteurs qui innovent en matière d'animation sociale et de communication.

Douze auditions ont ainsi été menées durant 2018 par le groupe de travail *Copropriété* du Forum pour recueillir des retours d'expériences, majoritairement fondées sur un dialogue attentif aux usages et aux préoccupations des copropriétaires, pour mieux gérer au quotidien ces immeubles mais également co-construire un projet de réhabilitation.

...adapter les dispositifs publics d'accompagnement pour prendre en compte cette dimension...

Comme l'a souligné Martine VERNHES du *Plan urbanisme construction architecture (PUCA)* lors de l'atelier du 16 novembre 2018,

« Nous avons de grands pas à faire dans l'expérimentation autour de cette question des usages dans les copropriétés, pour faire en sorte que les parties communes puissent devenir des biens communs. Le PUCA a mis en place des ateliers avec des régions et des villes volontaires pour développer des initiatives et des savoir-faire en ce sens. Ce travail doit être poursuivi. Il ne faut pas oublier que les questions de voisinage sont au cœur des affaires portées au tribunal. Nous devons expérimenter ensemble. »

Sébastien WAGNER de l'Anah évoque l'hypothèse d'un contrat d'architecte de l'immeuble présent toute l'année, pour appréhender les usages et proposer les adaptations correspondantes. La prise en compte des usages et les améliorations visibles du quotidien sont en effet essentielles pour emporter une décision favorable pour mener un projet de travaux d'ampleur.

De l'avis de René BRESSON, consultant, « il faut faire évoluer l'intervention sur les copropriétés. De la même manière qu'on a progressé ces dernières années sur la question énergétique, il faut désormais dépasser la question de la mise aux normes pour aller davantage sur la réponse aux besoins exprimés par les habitants. De nouveaux savoir-faire se dessinent. Pour qu'ils se développent, des financements spécifiques sont nécessaires ».

Pour Éric DESOINDRE d'ArchiEthic, la difficulté majeure est d'intégrer cette méthodologie dans les réponses aux appels d'offre des collectivités locales pour l'accompagnement des copropriétés. S'il inclut le temps nécessaire (passation de questionnaires, animation d'ateliers d'usage), le prix de sa proposition n'est plus compétitif par rapport à la concurrence.



...via notamment l'inclusion d'une mission de GUP...

Pour aider au développement de ces nouvelles formes d'ingénierie, l'Anah a créé fin 2018, dans le cadre du *plan initiative copropriétés*, une aide concernant la gestion urbaine de proximité (GUP) du parc privé à destination des collectivités territoriales.

Dans la limite de 900€ par logement, cette aide permet de subventionner à 50% tout type d'actions visant à améliorer l'implication et le quotidien des habitants des copropriétés, à charge pour la collectivité locale de définir les besoins et de porter le projet.

De l'avis d'une représentante de la ville de Bastia, « *il serait nécessaire de former les maîtres d'ouvrage pour qu'ils puissent mieux analyser les offres et prendre en compte ces propositions innovantes qui ne s'appuient pas seulement sur des arguments techniques et une rentabilité financière.* »



...sans oublier l'ingénierie de la communication.

Mieux prendre en compte les usages dans la gestion quotidienne ou la préparation et la mise en œuvre d'un projet de requalification de copropriété appelle aussi à réinterroger les méthodes de communication pour lever les incompréhensions voire suspicions, favoriser l'adhésion des copropriétaires au

projet et ainsi faciliter les prises de décisions qui animent la vie de la copropriété. ■

Focus sur le plan initiative copropriétés

C'est un plan partenarial lancé en octobre 2018 prévoyant 3 milliards d'euros d'investissement sur 10 ans pour renouveler les modes d'intervention sur les copropriétés, notamment les plus en difficulté, et accélérer ainsi leur transformation et leur redressement.

En participant à ce programme à hauteur de 2 milliards d'euros, l'Anah double son budget annuel consacré aux copropriétés en difficulté.

Les autres partenaires sont l'ANRU (500 millions d'euros), Procvivis (280 M€), la Banque des territoires et Action Logement.

Le plan est piloté par une *task force* nationale, coordonnée par l'Anah, et regroupant l'ANRU, le CGET, l'USH, le réseau des EPF, la CDC et Action Logement.

Trois types de copropriétés sont visés :

- très dégradées, devant faire l'objet de transformation et de renouvellement urbain (une centaine de copropriétés)
- à sauvegarder pour lesquelles un redressement est visé (600 copropriétés)
- fragiles qui font l'objet d'actions de prévention.

La liste des copropriétés en difficulté concernées (56 000 logements) a été établie par les préfets de région. 90% d'entre elles sont en secteur NPNRU. 14 sites ont été sélectionnés pour faire l'objet d'un suivi national par le Ministre du Logement. Ces sites ne bénéficient pas d'aides supplémentaires.

Le *plan initiative copropriétés* prévoit une intervention "à la carte" à destination des collectivités pour davantage de flexibilité et de souplesse. Parmi les aides d'intervention proposées par l'Anah, figurent :

- l'instauration d'une subvention pour gestion urbaine de proximité (GUP) du parc privé qui vise à financer les actions à destination des habitants pour améliorer leur implication et leur vie quotidienne. C'est à la collectivité locale de définir les besoins et de porter le projet. L'Anah finance l'action à hauteur de 50% avec un plafond de 900€ par logement.
- L'amélioration de l'aide à la gestion. Auparavant, calculée en fonction du nombre de logements (150 €/logement et par an), elle fait désormais l'objet d'un forfait par bâtiment (5 000€).
- L'amélioration du financement des copropriétaires pour les travaux avec la bonification par l'Anah des aides octroyées aux copropriétés par les collectivités locales (principe du 1 pour 1 et jusqu'à 100% TTC du montant de l'aide).
- Le financement des travaux d'urgence à hauteur de 100% de leur montant hors taxe. La définition des travaux d'urgence reste souple et dépend d'un diagnostic multicritères. Un arrêté de péril, d'insalubrité ou d'équipements communs n'est pas nécessaire mais la collectivité doit s'engager à exécuter les travaux d'office si la copropriété ne les réalise pas.
- L'amélioration du portage ciblé avec l'élargissement des bénéficiaires des aides et l'amélioration de la durée du portage. ■

En savoir + :

consulter le [diaporama](#) de l'atelier

COMMENT IMPLIQUER LES HABITANTS POUR MIEUX GÉRER LES COPROPRIÉTÉS AU QUOTIDIEN ?

La copropriété: un univers de défiance ?

La co-construction avec les habitants, ou au *minimum* la prise en compte de leurs usages et de leurs attentes, ne constitue pas l'apanage des projets de rénovation. Elle est essentielle aussi dans la gestion quotidienne des copropriétés.



En effet, comme le souligne Virginie POTIRON, juriste à l'Institut national de la consommation (INCC), c'est souvent la défiance qui prédomine dans les copropriétés, notamment à l'égard du syndic. Les habitants se sentent souvent démunis en termes d'information et de recours. Dans le cas de copropriétés en difficulté, les habitants s'estiment par ailleurs délaissés par l'institution (services publics, administration, élus, etc.), ce qui nourrit une autre source de défiance.

Mais cet état de fait ne constitue pas une fatalité et le retissage des liens entre habitants et entre les habitants et les institutions peut être impulsé directement par les institutionnels ou par des tiers de confiance.

Développer des compétences et des actions spécifiques pour entretenir le dialogue avec les habitants

Aiguillon Construction, bailleur social, syndic et copropriétaire dans des copropriétés mixtes, veille à entretenir des échanges réguliers avec les habitants, qu'ils soient copropriétaires occupants, copropriétaires bailleurs ou locataires du parc social ou du parc privé. Pour ce faire, Aiguillon Construction s'appuie sur des compétences internes et une organisation adéquate.



En interne, il dispose d'une équipe d'animation sociale constituée de travailleurs sociaux mobilisables sur l'ensemble des immeubles. Cette équipe d'animation accompagne notamment les habitants relais, bénévoles locataires ou copropriétaires, qui signalent les principaux dysfonctionnements à Aiguillon Construction et sont réunis une fois par an sur chaque site.

En termes d'organisation, Aiguillon Construction a mis en place des *cafés rencontres* avec les habitants. Organisés en partenariat avec le conseil syndical, le syndic et les habitants relais, ils traitent d'un point spécifique à chaque fois (la propriété par exemple, mais aussi les travaux ou le développement durable) et permettent aussi un échange libre entre les différents acteurs de la copropriété.

Un des partenaires d'Aiguillon Construction, le [cabinet](#) Lefeuvre immobilier, a développé un concept de *Vie de copropriété* qui repose lui-aussi sur des rencontres régulières avec tous les habitants. Patrick MÉNAGE, référent copropriété chez Aiguillon Construction, souligne l'efficacité de cette organisation qui permet notamment aux copropriétaires et aux locataires d'échanger. « *Dans l'un de nos immeubles, les locataires avaient pour habitude d'organiser des barbecues aux abords immédiats du bâtiment, ce qui incommodait les copropriétaires. Les cafés rencontres ont permis un échange entre ces deux groupes et des solutions pratiques ont été trouvées pour encadrer la pratique sans l'interdire.* »

Patrick MÉNAGE reconnaît qu'il faut fournir un effort spécifique pour assurer la mobilisation de tous.

« *C'est difficile d'impliquer les occupants et c'est tout le talent de notre équipe d'animation sociale, qui œuvre depuis longtemps en ce sens.* »

Du dialogue à la mise en action : former des habitants grâce à des campagnes de porte à porte.

Dans les copropriétés en difficulté, le déficit de confiance est particulièrement exacerbé. Il se nourrit de rumeurs, de tensions entre copropriétaires autour de la prise de pouvoir, de conflits entre copropriétaires occupants et locataires, envers le syndic voire envers la mairie qui est suspectée d'agir aux dépens de la copropriété.

Restaurer la confiance constitue l'objectif de l'association *Voisins Malin*. Pour cela, dans les quartiers populaires, l'association forme des habitants qui vont à la rencontre de leurs voisins à travers des campagnes de porte-à-porte. Chaque campagne est orientée autour d'un message précis préparé avec le partenaire qui finance l'action. Il peut s'agir de sujets liés à l'habitat, à des travaux, des questions de santé, d'accès à l'emploi.

Ces porte-à-porte sont loin de se résumer à de la diffusion d'information. L'écoute est également très importante. Le dialogue produit un intérêt, un déclic. Suite à cet échange, deux tiers des habitants rencontrés se déclarent prêts à entreprendre une action. Les *Voisins Malins* – sans se substituer aux travailleurs sociaux – sont formés pour orienter les habitants vers les ressources du quartier en réponse à leurs besoins ou leurs envies d'agir. Les *Voisins Malins* relaient aussi l'information des habitants aux institutions locales qui peuvent réagir en conséquence. La possibilité de dialoguer en langue étrangère constitue également un atout. L'association compte plus de 100 *Voisins Malins* qui parlent plus de 36 langues différentes.

En savoir + :

consulter le [recueil](#) 2018
des travaux du *GT copropriété*

Pour que l'action des *Voisins Malins* porte ses fruits, deux conditions doivent être réunies :

- les *Voisins Malins* doivent communiquer un message fiable et relié aux préoccupations des gens. Le *Voisin Malin* est un habitant qui joue sa crédibilité sur son lieu de vie. Or, dans les gros projets de rénovation des copropriétés, les sujets portés sont souvent complexes et incertains. « *Nous pouvons être un facilitateur mais il faut aussi que l'institution apprenne à fonctionner autrement* ».
- Il faut créer des petites victoires pour recréer de la confiance. « *Il faut que les gens aient l'impression qu'il va se passer quelque chose qui va améliorer la situation* ». Commencer à se faire connaître autour d'un sujet consensuel et facile à traiter.

Quels coûts et quels financements pour ces actions ?

Interrogé sur le coût des actions menées auprès des habitants, Patrick MÉNAGE indique que les honoraires d'*Aiguillon construction* comme syndic sont supérieurs à la moyenne mais il souligne, d'une part, qu'ils n'ont pas la "facturette facile" (pour le dépassement de la durée d'une AG par exemple) et, d'autre part, qu'il faut raisonner sur l'ensemble de la prestation en considérant les coûts évités par cette approche d'accompagnement.

Quant aux *Voisins Malins*, Anne CHARPY précise qu'ils sont employés en CDI à temps très partiel (15 à 19h par mois). Ils perçoivent ainsi un salaire mensuel net compris entre 150 et 200 euros. Pour une campagne de porte-à-porte, il faut compter entre 30 et 60 euros par logement. Le coût d'une équipe (10 à 12 *Voisins Malins* pour 500 logements, encadrés par un manager de quartier) représente entre 100 000 et 200 000

euros par an, mais cela peut être variable selon le temps de présence, l'importance de l'équipe ou le nombre de campagnes de porte-à-porte. Dans le cas d'une OPAH, ce montant peut être intégré dans la prestation d'animation. Une équipe peut également être financée par différents partenaires sur un même quartier ou sur une même copropriété. La GUP parc privé instaurée fin 2018 par l'Anah pourra également être mobilisée. ■



COMMENT EMBARQUER LES HABITANTS DANS UN PROJET DE REQUALIFICATION DE COPROPRIÉTÉ ?

Un projet de requalification ou de rénovation énergétique suscite de nombreuses interrogations chez les copropriétaires, voire des angoisses. Comment rendre les copropriétaires acteurs de leur projet de requalification de leur immeuble ? Divers ressorts peuvent être mobilisés. D'autres formes de communication sont ainsi peut-être à explorer ainsi que des modalités de co-construction du projet avec les habitants en tenant compte de leur expérience d'usage. Enfin, un accompagnement social spécifique est parfois également nécessaire.

Créer de la confiance tout au long du processus

Confiance, compétences, patience : quelques mots clés

En amont de l'atelier, les participants ont été invités à formuler les conditions de réussite pour co-construire un projet en copropriété sous forme de trois mots clés. Le nuage de mots obtenu met en exergue la confiance, l'anticipation, l'écoute et la communication pour accompagner, impliquer en mobilisant des compétences et de la patience, de l'endurance.

Inversement, si l'on raisonne par l'absurde, pour rater totalement une démarche de co-construction d'un projet en copropriété, les participants préconisent d'imposer des décisions unilatéralement, se précipiter dans la construction du projet et faire preuve d'amateurisme dans le montage de l'opération ou encore de prendre la place des instances, remettre en cause les habitudes de faire, créer le doute plus ou moins volontairement, susciter des craintes financières et ne pas tenir compte des besoins, envies des copropriétaires.

S'impregner des attentes des copropriétaires

L'analyse de l'INC des sollicitations reçues de la part des copropriétaires dans le cadre de projets de travaux rejoint ces points de vue exprimés par les participants. Celles-ci mettent en avant 4 grands types de questions.

- Le premier est l'accès à l'**information** concernant les aides financières, les procédures ou les garanties : l'information est soit absente, soit pléthorique, parfois contradictoire et souvent jugée peu fiable.
- Le deuxième est la prise de **décision** : les copropriétaires ne connaissent pas les rôles des différents acteurs, ni les règles de majorité et trouvent les prises de décision longues et complexes... et la réalité leur donne souvent raison. Face à ces enjeux, le conseil syndical comme le syndic sont souvent contestés voire jugés malhonnêtes.
- Une fois les décisions prises, les copropriétaires se demandent comment trouver un **professionnel fiable**. Le syndic peut être mis en cause directement (un seul devis

de travaux proposé, pas assez réactif, honoraires de travaux et souvent honoraires courants jugés trop élevés).

- Lorsque les travaux sont votés, se pose enfin la **garantie de la bonne réalisation** de ceux-ci. Copropriétaires et syndic s'opposent sur des points techniques et la responsabilité des intervenants en cas de désordre.

Dialoguer pour lever les incompréhensions, les différends

Face à ces enjeux et notamment à la défiance vis-à-vis du syndic, *Aiguillon Construction* témoigne de l'intérêt d'échanger régulièrement avec les habitants. « *Dans l'une des copropriétés que nous administrons, nous avons récemment proposé un programme de travaux de 400 000 euros. Nous n'avons qu'un seul devis car une seule entreprise pouvait répondre au regard de la spécificité des travaux. Lors de l'assemblée générale, nous n'avons rencontré aucun obstacle et l'ensemble des résolutions liées aux travaux a été voté en 35 minutes grâce au travail d'explication mené en amont lors des cafés rencontres !* »

Élaborer un plan de communication sur le projet

Restaurer la confiance, rassurer, expliquer, impliquer les habitants sont des exercices qui reposent tous sur la communication.

Cinq axes à prendre en compte...

La transformation des paroles en actes nécessite en outre une logique et des méthodes d'accompagnement du changement. Jean-Luc RIO, expert en communication et changement de comportement, préconise de mettre la copropriété en mode projet selon cinq grands axes :

- Assurer la confiance en s'appuyant sur des **experts** qui apportent un **savoir** sûr.
- Développer l'**empathie**, c'est-à-dire la capacité à se mettre à la place d'autrui (le copropriétaire à la place du syndic, le locataire à la place du copropriétaire, etc.) afin de comprendre son point de vue.

Analyser les prix des travaux : deux propositions

Face à la difficulté d'analyser des prix très variables d'un professionnel à l'autre et avec des répartitions entre les différentes tâches d'une prestation elles aussi variables, l'INC suggère la création de devis-types.

En complément de ces devis-types, un participant invite à déployer localement un observatoire des prix et indique un besoin de disposer de bordereaux de prix de référence.

En savoir + :

Concernant la théorie du changement de comportement et sa déclinaison opérationnelle, lire également le [recueil](#) des auditions du groupe de travail *transition énergétique* ainsi que la [synthèse](#) des travaux.

- Ménager un effet de **surprise**, dénominateur commun à tout apprentissage. C'est la différence entre le résultat intuitif prévu par un participant et le résultat réel qui va entraîner un intérêt de la part du participant (par exemple demander aux copropriétaires d'évaluer la dépréciation du bien si la rénovation n'a pas lieu et demander en parallèle l'avis d'un professionnel de l'immobilier).
- Assurer la **contiguïté temporelle** entre l'information et l'engagement. Si l'on informe sur une problématique de la copropriété, il faut que les participants puissent s'engager concrètement le plus rapidement possible.
- Organiser le **feedback** dans une **contingence équilibrée**, c'est-à-dire que le retour ne doit pas être 100% positif (peu crédible) ni 100% négatif (décourageant).

...à décliner opérationnellement avec une réflexion en entonnoir.

- À partir de la date de l'assemblée générale (AG), concevoir le rétroplanning de l'ensemble du dispositif nécessaire de communication étape par étape (réunions collectives, tracts, etc.).
- Organiser des webinaires sur les différents aspects du projet de rénovation. Ceux-ci doivent être diffusés en direct et non enregistrés afin que les habitants fournissent l'effort de s'y intéresser. Les participants doivent avoir la possibilité de réagir, par *chat* par exemple.
- Inviter les habitants à évaluer objectivement le projet, à mesurer les conséquences de rénover ou de ne rien faire avec l'application d'outils comme la matrice des forces/faiblesses ; opportunités/menaces (FFOm). Des opportunités et des menaces existent dans les deux cas ainsi que des forces sur lesquelles s'appuyer pour mener à bien le projet de rénovation.

Co-construire le projet en partant des usages

La coopérative *Archi-Ethic*, quant à elle, a intégré l'implication des habitants dans ses prestations d'architecte. La coopérative a pour cela développé une qualification et des outils spécifiques sur la prise en compte des usages, inspirés de son expérience dans l'habitat participatif.

Reconnaître leur expertise d'usage

Le travail d'*Archi-Ethic* repose sur une posture forte qui s'appuie sur la reconnaissance des compétences des habitants et de leur expertise d'usage. Les habitants – dont le conseil syndical – constituent ainsi les premiers interlocuteurs des architectes de la coopérative.

« *Nous ne répondons pas à une sollicitation d'un syndic si nous n'avons pas rencontré le conseil syndical. Suite à cet échange, une note méthodologique lui est proposée pour s'assurer que les principes de notre approche sont partagés. Cette approche nécessite aussi d'abandonner le langage technique et institutionnel. Nous essayons de rendre accessible ce que nous disons et de ne pas parler par acronymes* ».

Pour s'imprégner des usages, aller vers les habitants...

Un questionnaire de 100 questions permet d'interroger tous les habitants en porte-à-porte sur leurs attentes et leur rapport à leur habitat.

...déjà très sollicités.

Cela pose la question de la coordination des intervenants : comment mieux coordonner les multiples professionnels qui accompagnent une même copropriété pour que chacun d'entre eux ne soit pas enfermé dans son champ de compétences ?

Les aider à se projeter via les ateliers d'usage

Ces ateliers permettent de réfléchir avec les habitants à l'évolution de l'espace à partir d'une approche très concrète privilégiant les compétences manuelles et non intellectuelles.

« *Quand on aborde une question de distance, on prend un mètre. La plupart des gens ne comprennent pas les plans, on a besoin de voir en trois dimensions* ».

Montrer que ça bouge, faire

Les ateliers d'usage peuvent aboutir à un projet d'auto-construction tout en privilégiant une qualité architecturale. Il peut s'agir par exemple d'un nouveau local poubelles.

« *Il ne suffit pas d'énoncer et de dire. Avant la décision de rénovation, il faut faire, il faut que les habitants voient que ça bouge !* »

Inclure cette dimension dans les cahiers des charges

La difficulté majeure cependant est d'intégrer cette méthodologie dans les réponses aux appels d'offre des collectivités locales pour l'accompagnement des copropriétés. S'il intègre le temps nécessaire à la passation du questionnaire et l'animation mensuelle des ateliers d'usage dans le prix de sa proposition, alors *Archi-Ethic* n'est plus compétitif par rapport à la concurrence.

« *Notre difficulté, c'est de convaincre notre maîtrise d'ouvrage de l'intérêt de notre proposition. En tant qu'architecte, on ne nous demande pas ça, mais on veut aller à un endroit où on ne nous attend pas. À l'heure actuelle, on fait les ateliers d'usage avec le temps et les moyens dont on dispose...* ».



► Mieux associer les habitants des copropriétés en difficulté à travers un accompagnement social spécifique

Comme le souligne Odile DUBOIS-JOYE, chargée de mission habitat à l'ANRU et co-animatrice de l'atelier, les équipes d'ingénierie sociale intégrées dans le suivi-animation d'OPAH copropriétés dégradées ou de plans de sauvegarde peuvent également jouer un rôle très important pour mieux associer les habitants.

Identifier les difficultés présentes et à venir...

Composée de 6 travailleurs sociaux, l'entreprise sociale de Léonie CHATELAIN a par exemple développé un outil d'analyse prédictive qui évalue la capacité des copropriétaires occupants à financer les travaux de rénovation. Cet outil permet d'estimer, en fonction des différents scénarios de travaux et des aides mobilisables, le nombre de copropriétaires occupants qui seront contraints de vendre car leur dette sera trop importante et le nombre de ceux dont la situation restera incertaine en raison de leur faible équilibre budgétaire et d'une dette difficile à résorber.



...à partir des échanges avec les occupants...

Pour réaliser ces simulations, l'équipe sociale va à la rencontre de chacun des copropriétaires occupants, généralement à domicile. Ce travail prend du temps – 3 à 4 mois – mais il est essentiel car il permet de construire la confiance.

Aller vers les copropriétaires occupants est essentiel car il s'agit d'un public méconnu des travailleurs sociaux classiques.

« *Ils ne se sentent pas le droit de solliciter des aides car ils se considèrent comme des nantis du fait de leur statut de propriétaire* ».

...et les copropriétaires bailleurs...

Il est aussi important d'aller à la rencontre des copropriétaires bailleurs. « *Ce sont souvent des propriétaires bailleurs qui le sont devenus par défaut pour financer leur propre logement. Du fait de la dégradation, ils doivent faire face à des difficultés de mise en location et à l'impossibilité de revendre leur bien* ».

L'équipe sociale peut intervenir en médiation entre le copropriétaire bailleur et le locataire.

...mettre en place un accompagnement adapté.

Dès le début de l'opération et pour chaque situation individuelle. Là encore, l'écoute est primordiale.

« *On est bien reçus par les copropriétaires car on ne réalise pas un accompagnement uniquement ciblé sur leurs impayés et les moyens de solvabilisation. On s'intéresse globalement à leur histoire, leur parcours résidentiel, leur ressenti...* ».

En partenariat avec le syndic, l'équipe sociale contacte les copropriétaires débiteurs par courrier ou par téléphone mais le plus souvent en porte-à-porte « *car beaucoup pratiquent la politique de l'autruche* ».

Un accompagnement social qui se heurte à plusieurs limites

Manque d'aides pour apurer les dettes de charges.

Localement, les aides existantes s'amenuisent. La principale aide disponible, le fonds de solidarité logement (FSL), est désormais assortie de conditions drastiques qui rendent son obtention très difficile. Pour les autres aides, l'équipe sociale doit faire face au principe de subsidiarité.

« *L'équipe sociale se retrouve obligée de multiplier les dossiers pour des aides qui sont parfois dérisoires. Les organismes se renvoient la balle et on ne sait pas quels montants on va obtenir. Cela crée de la défiance de la part des familles accompagnées.* »

L'équipe sociale se trouve donc souvent limitée à accompagner le ménage sur la gestion de son budget, ce qui laisse peu de marges de manœuvre.

« *On arrive à des situations d'endettement qui ne sont pas résolues au moment des appels de fonds pour les travaux, ce qui exclut les ménages de certaines aides aux travaux, comme le copro 100 par exemple* ».

Impossibilité de pouvoir accéder aux données nominatives

Les enquêtes sociales réalisées en amont sur la copropriété lors de l'étude pré-opérationnelle ou d'un précédent dispositif ne peuvent être exploitées. L'équipe sociale doit recommencer le travail alors qu'elle pourrait gagner un temps précieux en s'appuyant sur les données existantes.

Manque de solutions de relogement pour les copropriétaires occupants très endettés

Pour éviter les saisies immobilières tout en préservant la santé financière de la copropriété, il est proposé à ces copropriétaires de vendre leur logement à l'amiable dans le cadre d'un portage ciblé.

« *Beaucoup de ventes sont bloquées parce qu'on ne peut pas garantir un nouveau toit à la famille* ».

L'accès au logement locatif social est saturé et peu ouvert aux propriétaires, même endettés. Les procédures de relogement d'urgence ne sont pas adaptées. Certains territoires organisent des commissions de relogement, mais c'est très rare.

« *On en arrive à maintenir coûte que coûte des copropriétaires qui devraient partir.* » ■

Échanges sur l'insuffisance des aides à l'apurement des dettes de charge

Un représentant d'URBANiS

« On se retrouve nous aussi en difficulté pour mobiliser des aides sur l'apurement des dettes de charges, d'autant que le FSL n'est mobilisable que dans le cadre d'OPAH-CD ou de plans de sauvegarde, mais pas au sein de dispositifs préventifs tels que les POPAC. Est-ce que ce ne serait pas le rôle de l'Anah de fournir ce type d'aide par l'intermédiaire du financement de l'ingénierie sociale ? »

Réponse de Sébastien WAGNER de l'Anah

« Ce n'est pas le rôle de l'agence de financer les dettes de charges. L'agence a bien conscience que les conseils départementaux, en charge du FSL, sont en difficulté financière et qu'il y a de grandes variations d'un département à l'autre. Certains conseils départementaux, par exemple, malgré l'importance des besoins, ne financent plus ni le FSL ni l'ingénierie sur les copropriétés. La seule obligation des conseils départementaux, c'est de mobiliser le FSL au sein des plans de sauvegarde, mais, de manière préventive, ils peuvent attribuer le FSL à un propriétaire occupant hors de ce dispositif s'ils le décident. Il y a une action de conviction à mener auprès des conseils départementaux en ce sens ». ■

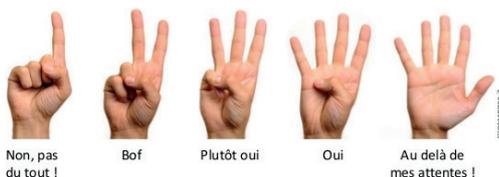
À consulter en sus des actes de l'atelier,
via www.forumhabitatprive.org





▲ Évaluation à main levée de l'atelier. Bon *ROTI* (return on time invested)!
Grille de lecture ci-dessous.

Avez-vous bien investi votre temps passé ?



Non, pas du tout !

Bof

Plutôt oui

Oui

Au delà de mes attentes !

© Forum des politiques de l'habitat privé 2018

Une production du groupe de travail *Copropriété*

Co-pilotes du groupe : Soraya DAOU et Odile DUBOIS-JOYE

Rédaction : *SLG ET ACCTEES*

Reportage photo : atelier Emeric JÉZÉQUEL

Conception et direction : Véronique GUILLAUMIN



Forum des Politiques de l'habitat privé,
un collectif de 16 membres

www.forumhabitatprive.org