

*Copropriété :
quelle ingénierie
pour quelle stratégie travaux ?*

2018

ÉDITO//PAR SORAYA DAOU
ET ODILE DUBOISJOYE,
COPILOTES DU GT COPROPRIÉTÉ



◀ Soraya DAOU
Responsable du service des études, de
la prospective et de l'évaluation (SEPE)
à l'Anah

2018 : UNE RÉFLEXION FOCALISÉE SUR L'INGÉNIERIE À MOBILISER EN LIEN AVEC LA STRATÉGIE TRAVAUX

Le groupe de travail Copropriété du Forum des politiques de l'habitat privé (Forum PHP) a pour mission d'identifier et de valoriser les bonnes pratiques mises en œuvre par les collectivités visant à l'obtention de copropriétés durables.

Le GT Copropriété est composé
des représentants des 16 membres
du Forum et copiloté par l'Anah et
l'ANRU.

En 2018, le GT Copropriété a choisi de focaliser son action sur les diverses formes d'ingénierie mobilisées pour mener à bien un projet de travaux conséquents ou de moindre envergure sur différents types de copropriétés.

Douze auditions ont ainsi eu lieu durant 2018 avec des architectes, des bailleurs sociaux, un bureau d'études spécialisé en prévention incendie en IGH mais aussi un travailleur social et des intervenants au quotidien dans ces copropriétés.

Ce recueil agrège les comptes rendus d'audition, en complément de l'atelier de restitution organisé le 16 novembre 2018.



◀ Odile DUBOIS
Chargée de mission habitat
à l'ANRU

COPROPRIÉTÉS AU QUOTIDIEN//

INC/P.6
VOISIN MALIN/P.9
COMPAGNONS BÂTISSEURS/P.12
ANTIN RÉSIDENCES/P.15
AIGUILLON CONSTRUCTION/P.17

1

2

COPROPRIÉTÉS DE PROJET//

JEAN-LUC RIO/P.20
ARCHI ETHIC/P.22
AGENCE VERNA/P.25
AGENCE FEVRE ET GAUCHER/P.28
BET CASSO & ASSOCIÉS/P.30
ÉQUIPE SOCIALE CHATELAIN/P.33
FAP/P.37

LISTE DES AUDITIONS RÉALISÉES

COPROPRIÉTÉS AU QUOTIDIEN

- Virginie POTIRON, juriste à l'institut national de la consommation (INC)
- Anne CHARPY, fondatrice de l'association *VoisinMalin*
- Caroline SPAULT, chef de projet Marseille Nord des *Compagnons Bâisseurs Provence*
- Lydie HAMADI, responsable copropriétés chez *Antin Résidence* et Bruno MAGIMEL, responsable copropriété de *Coop access*
- Patrick MÉNAGE, référent copropriétés chez *Aiguillon Construction*

COPROPRIÉTÉS DE PROJET

- Jean-Luc RIO, facilitateur de changement et de talents
- Éric DESOINDRE, architecte coopérateur d'*Archi Ethic*
- Éric VERNA, architecte fondateur de l'agence *Verna-Architectes*
- Jean-Luc GAUCHER, architecte de l'agence *FEVRE et GAUCHER*
- Alex MAIRE, directeur des opérations chez *Casso et associés*
- Léonie CHATELAIN, responsable de l'équipe sociale *CHATELAIN*
- Aurore BOURNAUD, chargée de mission à la direction des missions sociales (DMS) de la Fondation Abbé Pierre (FAP)

COPROPRIÉTÉS AU QUOTIDIEN//

INC/P.6

VOISIN MALIN/P.9

COMPAGNONS BÂTISSEURS/P.12

ANTIN RÉSIDENCES/P.15

AIGUILLON CONSTRUCTION/P.17



COPROPRIÉTÉS : ANALYSE DES REQUÊTES ENREGISTRÉES PAR L'INC

L'INC, AU SERVICE DES CONSOMMATEURS DEPUIS PLUS DE 50 ANS

Un établissement public national

Bien connu pour son magazine *60 millions de consommateurs* et son magazine télévisé *Consomag*, l'institut national de la consommation (INC) est un établissement public national à caractère industriel et commercial (EPIC) créé en 1966, placé sous la tutelle du ministre chargé de la Consommation. L'établissement compte aujourd'hui 65 salariés. Ce centre d'expertise et d'information au service des consommateurs et de leurs associations est également le producteur de l'émission *Consomag* diffusée sur les chaînes de *France Télévision* et l'éditeur du site de service public www.inc-conso.fr.

Un centre de ressources

Au titre de ses missions d'information et d'éducation définies par le Code de la consommation, l'INC produit et diffuse chaque année des études économiques et juridiques, des enquêtes et des essais comparatifs de produits.

Un appui technique

L'INC mène aussi des actions d'information, de prévention, de communication, de formation et d'éducation. Il apporte également un appui technique aux 15 organisations nationales de consommateurs agréées, aux 16 centres techniques régionaux de la consommation et aux structures régionales assimilées et à la commission des clauses abusives (CCA). En matière de logement, ses missions sont complémentaires à celles de l'agence nationale de l'information sur le logement (ANIL) et de l'agence qualité construction (AQC).

LA COPROPRIÉTÉ : UN SUJET DE PRÉOCCUPATION POUR LES CONSOMMATEURS

Une analyse de trois sources de contributions

Pour appréhender les questions relatives aux travaux que se posent les copropriétaires, l'INC a analysé leurs témoignages à partir de trois sources : les courriers des consommateurs (par *email* ou par voie postale), les contributions au [forum Internet](#) de *60 Millions de consommateurs* et les réponses à un appel à témoignages lancé notamment sur le site inc-conso.fr. Cette analyse est très riche d'enseignements. Certes, les copropriétaires qui s'adressent à l'INC ne sont pas forcément représentatifs de l'ensemble des copropriétaires car il s'agit de personnes qui signalent un problème auquel elles sont confrontées.

Un spectre large de questionnements

Néanmoins, les questions posées sont révélatrices des difficultés rencontrées dans une copropriété. Les questions posées sont le plus souvent très larges. Elles portent rarement sur les travaux mais plutôt sur le fonctionnement – et les dysfonctionnements – de la copropriété et sur les modalités de prises de décision.

L'INC, un relais vers des partenaires

Lorsque l'INC est sollicitée par un consommateur, elle répond en joignant des fiches juridiques sur le thème abordé ainsi qu'en opérant des liens vers d'autres organismes susceptibles d'accompagner le consommateur dans ces démarches (ANIL, maisons de la justice et du droit, associations, ...). Son statut d'établissement public à caractère industriel et commercial ne l'autorise pas à apporter une réponse personnalisée.

Lorsqu'une pratique délictueuse lui est communiquée, l'INC ne peut ni dénoncer ni se constituer juge. Elle communique au consommateur requérant les coordonnées d'associations de consommateurs agréées qui peuvent saisir la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Pour aller plus loin dans ces démarches, l'INC crée actuellement un observatoire des courriers reçus.

COPROPRIÉTAIRES : QUATRE TYPES D'ATTENTES

Les questions posées peuvent être classées en quatre grandes catégories qui répondent à autant d'attentes :

- Comment avoir accès aux informations ?
- Comment prendre des décisions ?
- Comment trouver un professionnel fiable ?
- Quelle garantie sur les travaux ?

1. Disposer d'informations fiables, accessibles

Des copropriétaires en recherche d'information sur le fonctionnement de la copropriété...

Les questions récurrentes concernent les règles de base de la copropriété telles que la répartition des coûts des travaux entre les copropriétaires ou les seuils de majorités pour voter les décisions d'assemblée générale. Ces différentes majorités sont d'une grande complexité pour les copropriétaires. Les changements de

réglementation et les nouvelles obligations constituent aussi l'un des principaux motifs de sollicitation de l'INC. Les copropriétaires ne trouvent pas ces réponses auprès de leur syndic ou cherchent à confirmer les informations données par leur syndic. On observe également que les copropriétaires n'ont pas connaissance du règlement de leur copropriété, dont la lecture de ce document est en outre peu aisée pour les non-spécialistes.

.. perdus dans le maquis des multiples sources d'information.

La démultiplication des sources d'information constitue une difficulté. Les copropriétaires indiquent ne pas savoir vers quel interlocuteur se tourner pour accéder à une information compréhensible.

Des copropriétaires s'interrogent en outre sur les modalités de mise à disposition des données de la copropriété : « *Le syndic devait mettre en place un site extranet où les documents de la copropriété seront mis à la disposition des copropriétaires du conseil syndical et des copropriétaires. Pouvez-vous nous préciser la date d'application de cette nouvelle mesure ? Quels sont les éléments qui doivent être portés à l'accès des copropriétaires ?* ».

« *Comment faire pour regrouper l'information et comment rester clair ? Mieux informer permettrait de résoudre nombre de problèmes voire de contentieux* », souligne Virginie POTIRON.

2. Favoriser une prise de décision plus transparente et apaisée

Au-delà de la réglementation, beaucoup de questions concernent les aspects pratiques de la vie en copropriété.

« *Comment faire lorsqu'un syndic organise systématiquement l'assemblée générale l'après-midi plutôt que le soir ? Comment faire pour réaliser des travaux sans rentrer en conflit avec ceux qui y sont opposés ? Est-il légal, alors qu'un vote est clos que l'un des copropriétaires change d'avis pour orienter différemment le vote ? Est-il légal que le syndic ait, avant même le début de l'assemblée générale, pris l'initiative de supprimer un des trois devis ?* ».

Beaucoup de demandes de conseils concernent l'assemblée générale qui est dépeinte comme un lieu de tension. L'absentéisme aux assemblées générales et les délégations de vote génèrent un climat de défiance. Le temps très long pour parvenir à une prise de décision est aussi souligné : un ravalement proposé une première fois en 2003 a été finalement voté... en 2014.

Les sources de conflits sont très nombreuses : un copropriétaire qui réalise des travaux sans attendre l'assemblée générale, la liste nominative des retards de paiement jointe aux convocations d'assemblée générale, un appel de fonds travaux de plusieurs milliers d'euros, etc.

Quant au conseil syndical, son rôle est souvent mal compris et contesté. Fréquemment suspecté de conflits d'intérêts, de collusion avec le syndic ou avec des entreprises, il peut en outre être accusé de vouloir imposer des travaux ou d'autoriser des travaux sans consulter l'assemblée générale.

3. Disposer d'un syndic efficace et d'entreprises fiables

Plus de réactivité du syndic attendue

Le syndic est l'un des principaux sujets de sollicitation de l'INC. La difficulté centrale évoquée ne concerne pas les compétences du syndic mais son manque de réactivité : des travaux votés non réalisés, des sinistres qui ne sont pas traités et, plus globalement, une absence de réponse. Cette absence d'interlocuteur crée un fort sentiment d'impuissance et d'agacement qui motive la démarche de recherche de contacts extérieurs tels que l'INC pour exposer le problème rencontré et recevoir des éléments de réponse.

Une plus grande transparence souhaitée dans la gestion de la copropriété

L'opacité de certaines pratiques du syndic motive aussi des recherches d'explication. Les copropriétaires ne comprennent pas les documents comptables qui leur sont communiqués. La complexité de lecture de ces documents, accessibles aux seuls experts, alimente la suspicion. Le manque de transparence et de cohérence des frais de relances constitue aussi un sujet fréquent de litige. Certains copropriétaires dressent également le constat de mauvaises pratiques : erreurs dans les comptes, non-respect des décisions d'assemblée générale, menaces suggestives, etc.

Contrat de syndic : rendre plus aisée la lecture des offres

Cette méfiance est renforcée par le fait qu'il est extrêmement difficile de sanctionner un syndic. L'action juridique de tous les copropriétaires est souvent irréaliste. Reste alors le changement de syndic, pas toujours aisé. L'étude des contrats de syndic publiée par l'INC en mars 2017¹ montre que, malgré l'instauration du contrat type depuis la loi ALUR, il reste très difficile pour les copropriétaires de déchiffrer les différentes offres. Les tarifs sont très hétérogènes et, pour disposer d'un contrat vraiment adapté à ses besoins, il faut être mesure de négocier chaque point. Le syndic en passe d'être révoqué peut en outre exercer des pressions sur la copropriété et la sanctionner en pratiquant par exemple des surfacturations avant la fin de son mandat. La mise en place d'une commission de contrôle et de discipline telle que prévue par la loi ALUR permettrait d'atténuer ces difficultés et de rétablir transparence et confiance.

Identifier des professionnels fiables sur lesquels s'appuyer

N'étant pas des professionnels du bâtiment, les copropriétaires sont en forte demande de conseil. Pour décider, ils ont besoin de comprendre les objectifs et d'être rassurés sur la qualité des travaux engagés. Dès lors, trouver des professionnels fiables est primordial. Or, le choix d'une entreprise s'avère extrêmement difficile. Outre le problème crucial des devis, les copropriétaires suspectent souvent des accords entre syndic et entreprises proposées. La mention *Reconnu Garant de l'Environnement (RGE)*, mise en cause par *Que Choisir* ?, ne représente pas une garantie de confiance. Le recours à un architecte est peu fréquent car les copropriétaires perçoivent mal sa plus-value : « *on a le sentiment que si on prend un architecte, on va payer cher* ». Il apparaît ainsi important de mieux communiquer sur le rôle de l'architecte. ►

¹ 60 millions de consommateurs, n° 525, mars 2017.

► 4. Voter des travaux en confiance

Les modalités de gestion courante de la copropriété sont complexes. Comment dès lors envisager des travaux ? Cela paraît inaccessible pour certains.

« *Les pouvoirs publics tentent de répondre à ces obstacles en simplifiant ou en améliorant la réglementation, mais le problème des décisions d'engager des gros travaux dans la copropriété n'est pas d'ordre légal mais relève de la vie collective dans la copropriété* » remarque Virginie POTIRON.

Travaux d'entretien courant, gage de meilleure revente

Beaucoup de courriers concernent des questions pratiques annexes aux travaux telles que les répercussions sur parties privatives ou les conséquences lors de la vente d'un appartement. Nombre de requêtes portent sur la phase après travaux qu'il s'agisse de la renégociation des contrats d'entretien ou de travaux d'entretien courant qui permettent de faciliter la revente du lot sans décote.

La prise de décision au cœur des préoccupations

Contrairement aux demandes des propriétaires de maison individuelles, les questions sur les travaux exprimées par les copropriétaires portent relativement peu sur les malfaçons, les désordres et la qualité des travaux. C'est bien la prise de décision en amont qui est au cœur de leurs interrogations. Les copropriétaires souhaitent comprendre l'objectif des travaux proposés, leur bien-fondé. Les copropriétaires souhaitent qu'il y ait davantage de communication et que les prises de décisions soient plus transparentes. En cela, ils attendent beaucoup du conseil syndical qui pourrait mieux informer, en organisant par exemple des mini-réunions, des affichages, etc.

Le fonds travaux peut être un véritable outil de facilitation et de maturation des décisions de travaux, selon Virginie POTIRON.

Devis : vers une lecture et une comparaison plus aisées ?

Loin de jouer ce rôle d'information et de transparence, les devis proposés aux assemblées générales sont au contraire source de suspicion.

Le vocabulaire utilisé est à la fois très technique et très hétérogène d'un devis à l'autre et la description des interventions et des prestations incluses est imprécise (ex : assurance, dépose, reprise, déclaration préalable d'urbanisme). Les prix eux-mêmes ne sont pas clairs.

L'INC propose de créer un devis type pour faciliter la lecture, la mise en concurrence et éviter les suspicions.

La peur de devoir compenser la défaillance des autres

Le montant très élevé des travaux peut provoquer un sentiment de panique. La solidarité entre les copropriétaires génère de l'angoisse. La crainte de devoir compenser les impayés des autres copropriétaires fait obstacle au vote des travaux. Les honoraires très élevés du syndic pour les travaux constituent aussi une source d'opposition. Depuis la loi ALUR, les honoraires travaux ne sont plus inscrits dans le contrat de syndic, ils doivent être négociés au moment du vote. Or, un grand flou plane autour de cette négociation qui s'avère très compliquée. ■

**RECRÉER DE LA CONFIANCE
DANS LES COPROPRIÉTÉS À TRAVERS
DES PORTE-À-PORTE MENÉS PAR DES HABITANTS**



**VOISINMALIN: RECRÉER DE LA PARTICIPATION
CITOYENNE ET DE LA CAPACITÉ D'AGIR**

Du constat d'échec de la participation dans les quartiers populaires...

En 2008, Anne CHARPY, alors directrice du GIP Grigny-Viry-Chatillon, conduit le plan de sauvegarde de la copropriété *Grigny 2* et le projet de rénovation urbaine de la *Grande Borne*. La réhabilitation de ce grand ensemble *Hlm* débute, le quartier commence à changer. Et pourtant, cette même année, le maire de Grigny n'a été réélu que de justesse, avec 50% d'abstention et moins de 2 000 voix dans une ville comptant 27 000 habitants.

Pour Anne CHARPY, c'est le signe qu'il est nécessaire d'inventer de nouvelles formes de participation. Les associations existantes et les réunions publiques ne sont pas suffisantes. Il faut repartir des gens, imaginer des modalités de participation à leur mesure, conformes à leur intérêt et capter les envies de faire, nombreuses sur ces quartiers. L'échec de la participation citoyenne est aussi révélatrice d'une double perte de confiance des habitants, envers les institutions - défaillantes à de nombreux égards - mais aussi envers leurs propres capacités d'agir.

... à une idée, inspirée du *community organizing*.

Pour répondre à ces enjeux, Anne CHARPY s'inspire de sa première expérience professionnelle au Chili de facilitatrice de *community organizing* au sein d'une association de micro-crédit. La première chose qu'ont envie de faire les femmes qui bénéficient d'un micro-crédit c'est de promouvoir la démarche auprès d'autres femmes. C'est ainsi que naît en 2008 l'association *VoisinMalin* dont le principe est de mobiliser un réseau d'habitants dans un quartier et de les former pour aller à la rencontre des autres habitants du même quartier, essentiellement en porte-à-porte, pour leur permettre de mieux comprendre leur environnement et de retrouver des capacités d'action.

VoisinMalin intervient aujourd'hui dans 15 villes en France. L'association compte 100 voisins malins salariés, ce qui représente 10 équivalents temps plein. Depuis le premier porte-à-porte organisé à Courcouronnes en avril 2011, les voisins malins ont rencontré plus de 50 000 familles. Trois nouvelles équipes se constituent chaque année.

Aller à la rencontre de ses voisins

Le travail de *VoisinMalin* est de mobiliser des habitants motivés par le progrès de leurs voisins, qui vont établir des relations de confiance avec les autres habitants en instaurant un rapport de pair à pair.

Sur chaque quartier d'implantation, on compte un *voisin malin* pour 1 000 habitants. Chaque *voisin malin* est formé et porte un message construit avec un opérateur qui a la compétence du sujet abordé. Les commanditaires des campagnes de porte-à-porte sont des bailleurs sociaux (40%), des entreprises (30%) et des collectivités locales, des administrations et des établissements publics (30%).

Les thématiques sont très variées. Elles peuvent concerner l'habitat et le cadre de vie (maîtrise des charges, bornes enterrées, punaises de lits, nuisibles, assurances,...) comme des questions de santé (diabète, prévention du cancer du sein). Les *voisins malins* apportent des conseils - par exemple des consignes à respecter lors

de la réhabilitation d'appartements - ou recueillent des points de vue, des attentes (proposition de différentes options d'un chantier imminent, connaissance des pratiques de santé en vue de l'ouverture prochaine d'une maison médicale,...).

**Une équipe locale
bénéficiant d'un contrat de travail**

Ces habitants ressources sont salariés à travers un contrat de travail qui leur permet de bénéficier d'un statut, d'une protection sociale et d'un accès aux droits. Il s'agit de contrats de travail à temps très partiel (12 à 20 heures par mois) afin que les *voisins malins* restent bien des habitants et ne deviennent pas des professionnels. Cette formule permet de mobiliser aussi bien des actifs (la moitié des *voisins malins*) que des mères de famille, des étudiants, des lycées et des retraités.

Adapter toutes les obligations du code du travail à ce mode de contrat très partiel en CDI est une gageure mais le contrat de travail, la rémunération et la reconnaissance professionnelle constituent une vraie motivation pour mobiliser et fidéliser les *voisins malins*.

Dans chaque quartier, l'équipe des *voisins malins* est soutenue par un manager qui construit les missions en lien avec les partenaires locaux. Le manager analyse les dynamiques du territoire, établit des liens avec les acteurs relais (associations, école, gardiens, médecin,...), identifie les *voisins malins*, les forme et les accompagne. L'association compte aussi huit postes de supports et développement (ressources humaines, réponse aux appels d'offre, partenariat, recherche de fonds, administration,...).

Le management des équipes est nécessairement très participatif et très souple. Sur chaque quartier, un noyau dur parvient à perdurer mais certains *voisins malins* quittent leurs fonctions, soit parce que l'expérience leur a servi de tremplin soit parce que les difficultés qu'ils rencontrent sont trop importantes. Pour certaines femmes, l'émancipation permise par *VoisinMalin* peut aussi entraîner des problèmes conjugaux. ▶

► RECRÉER DE LA CONFIANCE DANS LES COPROPRIÉTÉS EN DIFFICULTÉ

Trouver l'angle pour la première prise de contact

VoisinMalin est tout d'abord intervenu sur la copropriété de la Morée à Aulnay-sous-Bois (93), copropriété de 900 lots en plan de sauvegarde, sous administration judiciaire. *VoisinMalin* a été missionné par Véolia Eau d'Ile-de-France pour aller à la rencontre des habitants sur les usages de l'eau : informer de sa potabilité, distribuer du matériel pour faciliter les écogestes, clarifier les responsabilités du locataire et des propriétaires sur l'entretien de la plomberie, comprendre un appel de charges, apprendre à lire les compteurs, à repérer et traiter les fuites, (...).

Contourner les dynamiques de conflits internes

Recréer de la confiance est essentiel dans toutes les interventions de *VoisinMalin*. Dans les copropriétés en difficulté, les dynamiques de conflit sont exacerbées, les rumeurs se propagent et des clans se forment. L'eau constitue une bonne entrée pour aller au contact des habitants, aborder les problèmes de manière indirecte et produire des résultats tangibles qui répondent à leurs préoccupations quotidiennes.

Sur la copropriété de *Grigny 2*, la prise de contact avec les habitants s'est opérée autour d'une question très éloignée des conflits de la copropriété : la prévention du cancer du sein. Dans un deuxième temps, ils ont informé les habitants des nuisances qu'allait occasionner le chantier d'installation de la géothermie dans leur quartier et explicité le sens de ce projet. Concernant davantage l'environnement de la copropriété que ses difficultés internes, cette question technique a été bien reçue. Elle a tout de même été l'occasion d'aborder des questions en lien avec la gestion de la copropriété car une réduction des charges était annoncée. Cela a permis de dialoguer avec les locataires sur leurs relations avec leur propriétaire bailleur, de les informer de la présence du point d'accès au droit et d'évoquer plus largement l'opération de requalification des copropriétés dégradées d'intérêt national (ORCOD-IN) qui allait bientôt être mise en place.

Gérer le quotidien dans les copropriétés en ORCOD-IN

Depuis début 2018, de sa propre initiative et avec le soutien de la *Fondation Abbé Pierre*, *VoisinMalin* intervient plus spécifiquement sur la remobilisation des habitants d'une tranche de la copropriété de *Grigny 2* de 200 logements sur laquelle le plan de sauvegarde n'a pas encore démarré. L'objectif est que les propriétaires et les locataires se questionnent sur leur rôle dans leur immeuble et dans l'utilisation de leur logement. Afin d'instaurer le contact, l'équipe a élaboré un questionnaire avec les *voisins malins* pour interroger les habitants. Rencontrent-ils des problèmes d'humidité ? Que pensent-ils du niveau des charges ? De l'intérieur de leur appartement ? Des parties communes de leur immeuble ? De leur environnement proche ?

La prolifération de cafards ressortant comme un sujet de préoccupation très partagé, une mobilisation en porte à porte autour d'une campagne de désinsectisation a été organisée pour obtenir un premier résultat visible et commencer ainsi à reconstruire un peu de confiance afin d'aborder ensuite d'autres sujets communs.

Un **groupe de confiance** a également été instauré qui réunit les intervenants susceptibles d'apporter des réponses aux problèmes identifiés : la *Fondation Abbé Pierre*, une experte de la copropriété, l'opérateur du plan de sauvegarde, la ville dont le service hygiène et l'établissement public foncier d'Ile-de-France en charge de l'ORCOD. Les *voisins malins*, le conseil syndical et le syndic n'y participent pas.

VoisinMalin intervient aussi dans les copropriétés du *Chêne Pointu* à Clichy-sous-Bois avec le groupement *Ozone* et *Espacité* ainsi que dans d'autres copropriétés du Bas-Clichy (Sévigné, Vallée des Anges, Allende).

LES VOISINS MALINS AU SEIN DU JEU D'ACTEURS

Un risque de conflit d'influence avec le conseil syndical ?

Lorsque l'action de *VoisinMalin* sur une copropriété concerne une thématique spécifique, comme dans le cadre d'une mission sur l'eau commandée par *Veolia*, le manager d'équipe entre en contact avec le conseil syndical pour faciliter l'accès aux immeubles. Mais cela peut parfois aboutir à des blocages. Le conseil syndical peut faire obstacle.

En revanche, lorsque l'association agit spécifiquement en vue de la remobilisation des habitants d'une copropriété en difficulté comme à *Grigny 2* ou à *Clichy-sous-Bois*, les conseillers syndicaux sont les premières personnes rencontrées, comme des acteurs essentiels à engager dans la démarche. Par contre, *VoisinMalin* ne travaille pas en lien avec le syndic.

Les *voisins malins* peuvent constituer un appui pour le conseil syndical. Ils aident à mobiliser les copropriétaires pour participer à l'assemblée générale, ils valorisent les actions des conseillers syndicaux.

« *On est le tiers de confiance dans les relations entre copropriétaires et locataires, on a un rôle de médiation, on écoute chacun.* »

Les *voisins malins* peuvent aussi intervenir pour dépassionner les conflits.

« *Les conflits s'enlisent du fait que les gens ne se parlent pas et qu'ils ont chacun des visions sclérosées de leurs rôles respectifs. Mais il suffit parfois de les réunir autour d'un goûter.* »

Les *voisins malins*: des tiers extérieurs ?

Comment jouer le rôle de tiers de confiance alors que les *voisins malins* sont par définition eux-mêmes des habitants ? Une règle doit ici être précisée : les *voisins malins* n'interviennent jamais dans la cage d'escalier ou dans l'immeuble où ils habitent. Ils peuvent cependant habiter la même copropriété lorsque celle-ci est composée de plusieurs bâtiments. En outre, les *voisins malins* sont formés à une neutralité absolue, y compris vis-à-vis du racisme. Ils savent manier les justes distances, être dans l'empathie et respecter la confidentialité.

Quel positionnement vis-à-vis des acteurs de l'intervention publique ?

Les *voisins malins* peuvent intervenir auprès des habitants pour mieux faire comprendre les enjeux de l'intervention publique sur la copropriété. Ils peuvent par exemple, comme à *Évry*, expliciter les enjeux des travaux à voter. Les *voisins malins* ne sont pas des techniciens du bâtiment. Ils s'expriment avec leurs mots. Ils informent de l'existence des aides, transmettent les coordonnées de l'opérateur, sensibilisent les habitants sur le plan de sauvegarde et mobilisent pour participer aux votes en assemblée générale.

Les *voisins malins* peuvent aussi agir en lien direct avec l'opérateur comme à *Clichy-sous-Bois* où ils vont à la rencontre des ménages et orientent ceux qui ont des besoins identifiés vers l'équipe de travailleurs sociaux du groupement *Ozone-Chatelain*. En revanche, *VoisinMalin* ne se place jamais dans un rôle de coordination d'acteurs institutionnels. De même, les *voisins malins* ne peuvent

pas dénoncer des pratiques qu'ils observent, y compris celles des marchands de sommeil. Ils préfèrent donner aux personnes les recours et moyens pour agir, et les convaincre de le faire.

L'intervention de *VoisinMalin* dans les copropriétés en difficulté peut questionner son positionnement vis-à-vis de l'action publique car initialement l'association avait pour vocation de rester indépendante des pouvoirs locaux. Dans cette optique, son action sur un quartier est toujours soutenue par sept à huit financeurs différents. Sur les copropriétés de *Clichy-sous-Bois*, l'établissement public foncier d'Ile-de-France est le seul maître d'ouvrage. C'est une situation nouvelle pour *VoisinMalin*.

Les *voisins malins* engagent leur parole

Les *voisins malins* ne communiquent que sur des actions qui vont apporter des résultats et qui vont avoir lieu très rapidement. C'est une condition indispensable car les *voisins malins* sont eux-mêmes des habitants et ne peuvent engager leur parole que sur quelque chose de certain. Leur crédibilité est mise en jeu. Dans cet objectif, les messages qu'ils portent sont reformulés et co-construits avec eux en formation. S'appuyer sur des informations fiables constitue ainsi un défi dans chaque mission et ce défi est certainement plus grand dans des interventions en copropriété dont les issues peuvent être incertaines ou de très long terme. ■

L'AUTO-RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE EN COPROPRIÉTÉS TRÈS DÉGRADÉES

UN MOUVEMENT EN FAVEUR DE L'AUTO-RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE

Un mouvement national, animateur du réseau RéPAAR

L'association nationale des *Compagnons bâtisseurs* existe depuis plus de 60 ans. Elle est composée de différentes associations régionales indépendantes. L'objectif des *Compagnons bâtisseurs* est d'accompagner les habitants à l'amélioration de leurs conditions d'habiter à travers :

- du prêt d'outillage, des chantiers d'auto-réhabilitation ou d'auto-construction accompagnée ;
- le développement de réseaux d'entraide de proximité grâce à des ateliers et des animations collectives ;
- l'insertion par l'activité économique dans le secteur du bâtiment (chantier d'insertion, chantiers formation, apprentissage technique) ;
- l'accueil de jeunes volontaires (service civique et service volontaire européen) et de bénévoles.

Avec d'autres structures, les *Compagnons bâtisseurs* (CB) ont créé le réseau pluriel de l'accompagnement à l'auto-réhabilitation (RéPAAR) qui vise à consolider et développer l'auto-réhabilitation accompagnée (ARA) au niveau national et local par la formation aux métiers de l'accompagnement, la réflexion sur les modèles économiques, les assurances, la sécurité et la santé sur chantier, la qualité des travaux, le transfert de compétences, etc.

L'association CB Provence ciblée sur les chantiers d'entretien locatif

L'association régionale *Compagnons bâtisseurs Provence*, créée en 1979, emploie 35 salariés mi-2018. Elle intervient sur 4 départements de la région PACA (Var, Vaucluse, Alpes-Maritimes et Bouches-du-Rhône) et en particulier à Marseille où est implanté son siège social. À l'origine centrée sur l'habitat privé des noyaux villageois, son action s'est développée en fonction des besoins et des sollicitations des habitants.

Le cœur de l'action des *Compagnons bâtisseurs Provence* est de mettre en œuvre des chantiers d'entretien locatif en auto-réhabilitation accompagnée qui permettent à des locataires d'effectuer des petits travaux d'amélioration de leur logement avec l'aide d'un animateur technique spécialisé. L'association accompagne également des propriétaires occupants très modestes dans la réalisation de travaux liés à l'enveloppe du bâti. Elle élabore aussi des éco-diagnostic au domicile de personnes en situation de précarité énergétique et collabore avec d'autres partenaires sur les questions d'habitat, de santé, d'insalubrité.

Copropriétés en difficulté : un champ émergent

Les copropriétés très dégradées constituent, au sein du mouvement national, un nouveau terrain d'action. Seuls les *Compagnons bâtisseurs Provence* et Ile-de-France interviennent dans des copropriétés en difficulté.

AGIR AU QUOTIDIEN DANS SIX COPROPRIÉTÉS DES QUARTIERS NORD DE MARSEILLE

Des copropriétés en plan de sauvegarde depuis près de 20 ans

Les *Compagnons bâtisseurs Provence* interviennent sur six copropriétés emblématiques des quartiers Nord de Marseille : Consolat, Kallisté, Maison Blanche, la Maurelette, Parc Corot et les Rosiers. Copropriétés de 200 à 850 lots, dans une situation de dégradation extrême, elles font pour certaines l'objet de l'intervention des pouvoirs publics, de plans de sauvegarde initiés au début des années 2000. Les *Compagnons bâtisseurs Provence* interviennent depuis 2006 sur la copropriété Kallisté et depuis 2014 pour les autres. La ville de Marseille, l'État (CGET) et la Fondation Abbé Pierre financent ce plan d'intervention. La région PACA s'est retirée en 2017.

Seul intervenant dans ces copropriétés hors normes

Les copropriétés dégradées sur lesquelles interviennent les *Compagnons bâtisseurs Provence* font partie des cas les plus dramatiques au niveau national. Ces copropriétés cumulent toutes les difficultés. Les impayés sont colossaux. Les propriétaires occupants sont rares, 90% des ménages sont des locataires et nombre de logements sont squattés. La gouvernance est désorganisée, inefficace voire absente. Peu de personnes se rendent aux assemblées générales ni aux réunions du conseil syndical. Sur le Parc Corot, par exemple, un quatre pièces a récemment été mis en vente à 4000€ sur le *Bon Coin*. Dans ce contexte, les habitants n'ont qu'une idée en tête : quitter leur logement. Nombre d'intervenants ont exercé leur droit de retrait. Sur certaines copropriétés, les *Compagnons bâtisseurs Provence* sont désormais les seuls à intervenir.

Dans chacune de ces copropriétés, les *Compagnons bâtisseurs Provence* ont mis en place une démarche globale qui s'appuie sur quatre axes, déclinés différemment selon les sites :

- l'accompagnement de proximité des usagers (locataires, propriétaires occupants, bailleurs)
- l'implication de la gouvernance de la copropriété
- l'animation d'un réseau d'acteurs locaux
- l'articulation avec la stratégie publique des institutions.

Au cœur de l'accompagnement: les chantiers d'entretien locatifs

Des chantiers de moins de 600€ par logement

Dans le cadre des chantiers d'entretien locatif, l'animateur technique accompagne certains locataires à entreprendre par eux-mêmes des travaux d'amélioration de leur logement. Il ne s'agit que de petits travaux, accessibles à un bricoleur ou une bricoleuse averti.e: menues réparations électriques, entretien de la plomberie, carrelage, remise en peinture, remplacement de fenêtres, etc. Pour les travaux plus lourds, une médiation est engagée avec le propriétaire. Les travaux ne concernent qu'une ou deux pièces de l'appartement et se limitent à 600 € par logement. Le locataire participe à hauteur de 10% de ce montant. Dans ces copropriétés, il arrive bien souvent que les *Compagnons bâtisseurs Provence* doivent faire face à des travaux d'urgence qui ne relèvent pas de l'entretien locatif mais qui nécessitent une intervention rapide pour une mise en sécurité des occupants. Les interventions dites d'urgence (fuite, désordres électriques) représentent ainsi au moins 15% des interventions à domicile.

20 à 25 chantiers annuellement par copropriété

L'animateur technique est présent à mi-temps ou à temps complet sur la copropriété. Il est soutenu par un chef de projet pour la veille sociale de proximité et la coordination du projet sur le territoire, à raison d'un quart temps par copropriété. Dans chaque copropriété, 20 à 25 chantiers locatifs sont menés chaque année. Les ménages accompagnés adhèrent à l'association (1€) et peuvent bénéficier d'une boîte à outils solidaire au sein de leur copropriété et au siège de l'association.

Un outil de remobilisation sociale

Ces chantiers d'entretien locatifs ne visent pas seulement à redonner aux habitants des conditions d'habitat décentes. C'est aussi un outil de remobilisation sociale pour des ménages fragiles et isolés qui ont des difficultés à avoir confiance en eux et à faire confiance. En participant physiquement aux travaux, l'habitant reprend la main sur son habitat et revalorise ses capacités à agir.

Les diagnostics techniques, sociaux et juridiques élaborés avec les habitants en préparation de ces chantiers constituent également des instruments précieux. Porte d'entrée dans les domiciles des résidents, ils permettent d'assurer un rôle de veille des situations sociales et techniques. Ils peuvent aussi constituer un point d'appui pour d'autres types d'accompagnement (appui au dossier DALO par exemple). Au total, au-delà des chantiers locatifs, une cinquantaine de ménage est accompagnée par an sur chaque copropriété.

Réussir à mobiliser des habitants qui rêvent de vivre ailleurs

L'un des objectifs des chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée est de favoriser l'entraide entre voisins et de créer un collectif d'habitants. Mais cet objectif est particulièrement complexe à atteindre dans ces copropriétés où les conflits et les différences de nationalité sont exacerbés par les difficultés de vie au quotidien. L'association est très bien acceptée sur chaque site mais les habitants ne s'impliquent pas spontanément tant leur but premier est de réussir à quitter la copropriété. Pour les mobiliser, les *Compagnons bâtisseurs Provence* rappellent la durée moyenne d'attente en vue d'obtenir un logement social: il faut en général cinq ans à Marseille avant qu'un dossier aboutisse.

Structurer la gouvernance, animer un comité copropriété

Travailler sur la gouvernance de la copropriété est également difficile. Pour aider la copropriété à se restructurer, les *Compagnons bâtisseurs Provence* proposent aux conseils syndicaux et aux syndicats de participer une fois par trimestre à un comité copropriété dont l'objet est d'accompagner les conseillers syndicaux dans la compréhension de la stratégie publique et de faire le lien avec les services institutionnels, leurs opérateurs (bureaux d'études, aménageurs) et les associations locales.

Sans se superposer aux dispositifs d'élaboration des plans de sauvegarde, ces réunions sont l'occasion pour le conseil syndical d'obtenir des informations rapides sur l'intervention sur la copropriété (calendrier d'intervention, préconisations, moyens mis en œuvre) et sur l'actualité du quartier (climat social, remontées de terrain, projets collectifs nécessitant leur participation,...). L'idée est aussi d'améliorer les liens et la communication entre les instances de la copropriété et les habitants et de faire avancer certains dossiers (campagnes de dératization, vote de certains travaux,...). Mais ces comités ne sont pas aisés à mettre en place: seules deux copropriétés sur six les ont instaurés. Lorsque la situation de dégradation est aussi avancée, rares sont les personnes chez qui l'envie de faire perdure face au sentiment d'impuissance et au manque de reconnaissance. Les relations au sein des conseils syndicaux peuvent aussi être très houleuses. ▶

► Proposer des chantiers collectifs d'amélioration des parties communes

Les instances de la copropriété et les habitants se mobilisent parfois autour de chantiers participatifs d'embellissement des parties communes : boîtes aux lettres, peinture des halls d'entrée et des cages d'escalier, nettoyage et aménagement des espaces extérieurs. À l'écoute des initiatives des résidents, l'animateur technique opère le lien avec le conseil syndical et le syndic. Une participation financière de la copropriété peut être demandée bien qu'il soit difficile de faire adhérer le syndic à l'intérêt de telles démarches.

Animer au quotidien en porte à porte

La présence quotidienne de l'animateur technique sur le terrain est essentielle pour faciliter la participation et la communication au sein de la copropriété. Les animateurs réalisent beaucoup de porte à porte et d'affichage. Le dialogue et la circulation des informations sont d'autant plus importants qu'il y a beaucoup de *turn over* parmi les locataires. Dans cet objectif, les *Compagnons bâtisseurs Provence* ont mis au point des supports illustrés pour informer les habitants de leurs actions (ateliers collectifs, réunion d'information). Ces ateliers peuvent être complexes à animer car les locataires sont souvent révoltés lorsqu'ils comprennent que leur propriétaire n'acquiesce pas ses charges par exemple.

Une démarche intégrée dans les réseaux d'acteurs du quartier ...

Pour coordonner leur action avec celles des acteurs du quartier, les *Compagnons bâtisseurs Provence* animent sur chacun de leur terrain d'intervention un *comité technique de suivi habitat (CTSH)* qui fédère le tissu associatif, les travailleurs sociaux et les acteurs institutionnels qui œuvrent sur le territoire (ville, acteurs des projets de rénovation urbaine, des plans de sauvegarde).

Ces comités se déroulent en deux temps. D'abord, tous les acteurs sont présents et partagent leurs informations sur le projet urbain, les actions institutionnelles et les initiatives associatives locales. Ces échanges permettent de co-construire un discours commun qui peut être restitué de manière claire aux habitants. Ce travail partenarial fait également naître des initiatives inter-associatives telles que l'organisation d'actions collectives en pied d'immeuble. Pour les *Compagnons bâtisseurs Provence*, c'est aussi l'occasion de faire remonter aux autres acteurs – notamment aux aménageurs – l'expertise qu'ils ont acquise sur les usages des habitants au contact quotidien du terrain. Ensuite, le comité se réunit en huis clos autour des acteurs de l'action sociale afin d'analyser collectivement la situation des familles accompagnées par les *Compagnons bâtisseurs Provence*.

... et articulée avec la stratégie publique d'intervention à long terme.

L'action des *Compagnons bâtisseurs Provence* prend un sens différent selon le degré d'implication des pouvoirs publics.

Des réponses d'attente...

Toutes les copropriétés sur lesquelles ils interviennent ne disposent pas d'un opérateur chargé d'animer un dispositif public. Là où les acteurs publics impulsent des dynamiques urbaines de redressement, l'action des *Compagnons bâtisseurs Provence* complète l'intervention publique en mettant l'accent sur l'accompagnement des habitants, l'amélioration de la gouvernance, le lien avec les acteurs du quartier, les travaux d'embellissement des logements. Dans les autres cas, il s'agit plus d'une réponse d'attente en permettant d'assurer une veille sociale et technique, de palier aux carences d'information, de tisser des partenariats avec le tissu associatif local et d'améliorer les conditions de vie dans certains logements.

... apportées par des professionnels parfois en quête de sens...

Ce contexte d'intervention n'est pas sans poser question. Pour les animateurs techniques qui travaillent quotidiennement dans ces immeubles, la gravité des situations auxquelles ils sont confrontés jour après jour est d'autant plus difficile à vivre qu'elle fait écho à un sentiment d'impuissance. La souffrance professionnelle est un risque permanent malgré le suivi par la médecine du travail et les dispositifs internes à l'association. Il est difficile pour les équipes d'assumer auprès des habitants une réponse d'attente qui peut avoir vocation à durer de nombreuses années. Quel sens donner à son travail sans la perspective d'une véritable amélioration ?

...portés par l'envie d'aider.

Les *Compagnons bâtisseurs Provence* se sont beaucoup questionnés en 2017, lorsqu'il s'est agi de reconduire leur intervention sur ces copropriétés au terme des trois premières années. Mais la motivation de pouvoir apporter une aide – même très partielle – à ces habitants vivant dans des conditions dramatiques l'a finalement emportée. « *Il y a plein de belles choses à faire dans ces copropriétés très dégradées. Et c'est pour ça qu'on se lève toujours le matin* ». ■

Coût de l'intervention des *Compagnons bâtisseurs Provence* dans une copropriété

Ingénierie de projet + équipe technique (un équivalent temps plein pour l'animateur technique)
+ coût des travaux de 25 chantiers d'entretien locatif (600 €/ logement)
= 90 000 € par copropriété et par an.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE DANS LES COPROPRIÉTÉS



Pour le bailleur social *Antin résidences*, la prise de conscience de la nécessité d'intervenir différemment sur les copropriétés s'est opérée en 2015. Depuis, divers contacts ont été pris pour analyser les retours d'expériences d'autres bailleurs investis sur ce segment. Mi-2017, un poste de responsable copropriétés a été créé, rattaché à la direction de la gestion locative et de la clientèle, et confié à Lydie HAMADI. Mi-2018, Bruno MAGIMEL, responsable copropriété de [Coop Access](#) a été investi du déploiement de l'activité de syndic solidaire d'*Antin résidences*. Point d'étape avec ces deux protagonistes.

DIAGNOSTIQUER ET STRUCTURER L'ACTIVITÉ COPROPRIÉTÉ

120 résidences en propriété partagée concernées

Antin résidences est une ESH, filiale du [groupe](#) Arcade. Elle emploie 290 collaborateurs et détient un patrimoine d'environ 25 000 logements situés en Ile-de-France dont près de 5 600 lots répartis dans 120 ASL, AFUL et copropriétés horizontales et/ou verticales.

Antin résidences assure également l'exploitation de *Coopérer Pour Habiter*, ESH de 1 800 logements du groupe Arcade implantée sur le département du Val-de-Marne.

Il y a trois ans environ *Antin résidences* a pris conscience des enjeux de la copropriété et a commencé à structurer l'activité de gestion en copropriété.

Clarifier les missions, sensibiliser et accompagner les équipes opérationnelles

Le poste de responsable de copropriétés a alors été créé comme service support aux équipes.

« Dans un premier temps, l'objectif était de dresser un état des lieux des copropriétés en portefeuille (dépenses, syndics, etc.). »

Un état des lieux révélateur...

Un inventaire sur le patrimoine en copropriété a donc été réalisé :

- 74 syndics différents interviennent sur les 120 ASL, AFUL et copropriétés,
- les montages juridiques sont parfois plus complexes qu'ils ne devraient,
- certains syndics pratiquent des tarifs trop élevés,
- de l'incompréhension existe dans certaines copropriétés entre le bailleur social et les copropriétaires privés.

... de la complexité de l'univers de la copropriété.

L'entreprise est structurée autour de responsables de territoires, qui managent des responsables de secteurs, qui eux-mêmes pilotent les missions des gardiens.

L'ensemble des responsables (territoire ou secteur) ainsi que les gardiens vont être formés aux enjeux de la copropriété.

Clarifier les rôles et responsabilités de chacun

Dans cet objectif de clarification des rôles entre société *Hlm* et syndic, les équipes peuvent s'appuyer sur un tableau mis en place par Lydie HAMADI, répertoriant les informations sur la résidence en propriété partagée (coordonnées du syndic, forme juridique, tantièmes, nombre de lots). Avant 2017, les convocations aux assemblées générales étaient adressées en direction territoriale. Désormais, les convocations sont centralisées chez la responsable de copropriétés et examinées par celle-ci. Une fiche de préconisations est ensuite établie puis adressée aux équipes de la direction territoriale concernée. Grâce à ces éléments, les responsables de territoire et de secteur peuvent se positionner plus facilement en assemblée générale.

Concernant la production neuve, Lydie HAMADI et Bruno MAGIMEL interviennent désormais aux côtés des équipes de la promotion pour établir avec eux le règlement de copropriété et l'état descriptif de division. Les modalités d'exploitation de la future copropriété se définissent ainsi dès la conception de l'immeuble.

Un changement culturel en cours : vers de la médiation sociale et plus de dématérialisation ?

Le métier de responsable de secteur change progressivement et les équipes sont en marche. Elles sont sensibilisées à l'importance de la présence du bailleur social en assemblée générale mais aussi aux réunions du conseil syndical. En cas de fort enjeu, elles sont appuyées par la responsable de copropriétés.

Des initiatives d'animation se font jour. L'entreprise développe en outre la médiation sociale afin notamment de résoudre des conflits d'usage et d'améliorer en permanence sa qualité de gestion de patrimoine.

En matière de repérage des dysfonctionnements, le recours à des applications numériques ne constitue pas encore la norme. ▶

► DÉPLOYER UN SYNDIC SOLIDAIRE, COOP ACCESS, À L'ÉCHELLE FRANCILIENNE

En 2018, le groupe Arcade (pour Antin résidences et Coopérer pour habiter) a développé l'activité de syndic solidaire en Ile-de-France par le biais de Coop Access, filiale du Groupe Global Habitat ayant rejoint le groupe Arcade début 2017. Bruno MAGIMEL a la charge de l'activité de syndic chez Coop access. Pour M. MAGIMEL, « *l'activité de syndic solidaire est fondée sur les mêmes exigences que celles de syndic classique mais l'approche est différente.* » Il insiste notamment sur la maîtrise des honoraires ainsi que sur l'approche pédagogique en direction de l'ensemble des habitants.

1500 lots pour avoir « une ligne complète syndic »

Mi-2018, Coop Access gère 4 copropriétés représentant un peu plus de 600 lots sachant qu'un portefeuille de 1 500 lots est nécessaire pour rémunérer une équipe dotée de toutes les compétences utiles. ■

Prestations externalisées : identifier les anomalies

Concernant la production neuve d'Antin résidences, Coop Access est associé au montage des copropriétés, des ASL et des AFUL.

S'agissant du patrimoine dans sa globalité, une attention particulière est portée aux résidences pour lesquelles les honoraires des syndics sont trop élevés ou celles au sein desquelles il y a des enjeux forts, des contentieux, un fort mécontentement des copropriétaires par rapport aux syndics en place, etc.

Accompagner la mise en service de nouvelles copropriétés...

M. MAGIMEL et Mme HAMADI soulignent la complémentarité entre syndic et bailleur, centrale lors de la vente de logements en accession à la propriété. En effet, il est alors « *essentiel d'accompagner les habitants* » pour assumer leurs nouveaux rôles, obligations et charges de copropriétaires.

.. ou le vote de travaux de requalification.

En outre, la capacité du syndic à mobiliser la copropriété autour de certains enjeux est indispensable au maintien de la qualité et de la pérennité des bâtiments. Bruno MAGIMEL expose le cas d'une résidence de 16 tours et 600 logements dont Antin résidences détient 53% des lots. Alors que de gros travaux devaient être votés pour un montant de 10 à 17 millions d'euros, Bruno MAGIMEL est intervenu pour exposer les enjeux, les postures et les intérêts des différentes parties prenantes (copropriétaires, syndic, bailleur, etc.). Il a réussi à mettre en avant la nécessité de la rénovation tout en exposant les pistes de financement et les efforts que chacun devrait fournir. La rénovation a été votée sans levée de boucliers avec l'appui de l'ESH en assistance à maîtrise d'ouvrage.

GÉRER LES COPROPRIÉTÉS MIXTES AU QUOTIDIEN



Les bailleurs sociaux investissent progressivement le champ de la copropriété, en recrutant notamment des référents copropriétés. Des choix s'opèrent ensuite entre internalisation de la prestation syndic et externalisation confiée à des syndicats partenaires. Dans les deux cas, comment gérer au quotidien ces copropriétés mixtes ? Comment réussir à dialoguer avec les habitants de ces immeubles, quel que soit leur statut, pour favoriser une vie de copropriété sereine ? Témoignage de Patrick MÉNAGE, référent copropriétés chez [Aiguillon Construction](#).

AIGUILLON CONSTRUCTION: BAILLEUR SOCIAL, COPROPRIÉTAIRE ET SYNDIC

Aiguillon Construction, bailleur social du groupe *ARCADE*, gère environ 15 000 logements familiaux répartis sur 3 des 4 départements bretons (Finistère, Ille-et-Vilaine, Morbihan) et la Loire Atlantique. L'entreprise compte 240 collaborateurs. *Aiguillon Construction* est aussi copropriétaire de lots dans 140 copropriétés. Une centaine de copropriétés est administrée par des syndicats tiers dont *HF Gestion*. *Aiguillon Construction* gère 40 copropriétés en tant que syndic qui représentent 1 400 lots principaux, dont 1 200 logements locatifs sociaux ainsi que des cellules commerciales cédées à des tiers.

Si ce parc de copropriétés gérées en interne ne provenait pas de la vente *Hlm* jusqu'à présent, la question de la commercialisation d'une partie du patrimoine commence à émerger fin 2018. L'entreprise opère des arbitrages immeuble par immeuble.

Copropriétaire et syndic : une double casquette généralement acceptée

Dans les copropriétés mixtes qu'elle gère, *Aiguillon Construction* est à la fois syndic et copropriétaire des logements locatifs sociaux. Pour M. MÉNAGE, il est indispensable de faire comprendre à l'ensemble des habitants « *qu'en tant que syndic et que copropriétaire [il a] les mêmes intérêts, notamment celui de maintenir l'immeuble dans un bon état de fonctionnement.* »

En copropriété « *on est en plein dans la mixité* ». Dans le même immeuble, des locataires de logements sociaux côtoient des locataires du parc privé qui louent à des propriétaires-investisseurs ou encore des propriétaires occupants. Dans les copropriétés gérées par *Aiguillon Construction*, 80% environ des copropriétaires résident dans les lieux depuis leur acquisition. Le vieillissement de la population induit cependant un mouvement de vente des logements des propriétaires occupants à des investisseurs.

Fonds travaux : vers un traitement différencié ?

M. MÉNAGE rappelle que « *le bailleur social, s'il est copropriétaire, est soumis à la même obligation que tous les autres copropriétaires d'abonder le fonds travaux* ».

Le niveau minimal de 5% du budget prévisionnel pourrait représenter, dans les années à venir, de grosses sommes bloquées pour les bailleurs sociaux possédant de nombreux logements en copropriété. Ce versement fragilise la trésorerie des bailleurs.

Pour Patrick MÉNAGE, le fonds travaux est pertinent pour créer une épargne afin de faire face à des dépenses inévitables de travaux. En revanche, « *cette obligation n'est pas pertinente pour un bailleur social* ». En effet, celui-ci est soumis à l'obligation de provision pour grosse réparation annuelle. Il aura donc la capacité à mobiliser des sommes importantes lors de l'appel de fonds pour les travaux. M. MÉNAGE suggère donc d'envisager une révision de cette obligation de contribution au fonds travaux pour les bailleurs sociaux.

FOCUS SUR L'ACTIVITÉ DE SYNDIC SOLIDAIRE

En sus des activités régaliennes exercées depuis le siège ...

Parmi les 40 copropriétés composant le portefeuille, certaines comportent une dizaine de lots, d'autres plus de 200. Les immeubles peuvent être construits sur leur propre assiette foncière ou intégrés dans des ensembles immobiliers beaucoup plus vastes.

Le portefeuille de copropriétés gérées par *Aiguillon Construction* est en évolution. Ainsi, entre 2018 et 2020, 5 immeubles neufs y seront intégrés. ▶

- ▶ Par ailleurs, *Aiguillon Construction* gèrera bientôt des copropriétés issues de la vente de ses logements sociaux existants, notamment un immeuble qui sera mis en vente en octobre 2018. L'arbitrage sur l'internalisation ou l'externalisation de la prestation syndicale ne répond pas à une doctrine intangible mais résulte, d'une réflexion conduite immeuble par immeuble.

M. MÉNAGE est le référent copropriété chez *Aiguillon Construction*. Il assure en direct, au siège, le fonctionnement régalien des copropriétés (AG, appels de fonds, etc.). La gestion technique et la gestion sociale sont quant à elles assurées en local par les 20 gérants immobiliers, qui ont, dans leurs portefeuilles, à la fois des immeubles locatifs et des copropriétés.

...une animation sociale pilotée en local.

Comment rendre visible le travail réalisé par le syndic, homme invisible ? Comment déceler les dysfonctionnements avant qu'ils ne prennent trop d'ampleur ? Comment faire dialoguer l'ensemble des habitants d'une copropriété ? Tels sont les objectifs des concepts *Cafés hall* et *Vie de copropriété*.

Des Cafés hall à l'initiative d'Aiguillon Construction...

Afin d'assurer une relation de confiance entre tous les acteurs de la copropriété, *Aiguillon Construction* a développé le concept de *Café hall* sur le modèle des *Cafés rencontres* mis en place dans ses immeubles locatifs.

Le principe est simple : organiser un moment convivial dans le hall d'un immeuble où, autour d'un café, les copropriétaires mais aussi les locataires du parc social et du parc privé, échangent à propos de tous les dysfonctionnements qui peuvent exister au sein d'un immeuble (problème technique, règles de vie collective, etc.). Selon M. MÉNAGE, « **les principaux sujets sont la propriété et la vie générale de l'immeuble** ».

En cas de problématiques techniques complexes, plusieurs *Cafés halls* successifs peuvent être prévus, intercalés entre les AG pour optimiser leur déroulement.

En pratique, les gérants immobiliers prennent contact avec le conseil syndical pour déterminer une date et un sujet d'échange. L'ensemble des habitants de l'immeuble est alors informé par mail et affichage de la tenue du café. Celui-ci est animé par les gérants locaux qui peuvent s'appuyer, au besoin, sur l'équipe d'animation sociale d'*Aiguillon Construction*, qui compte 5 animateurs rattachés au service relations client du siège et qui se déplacent selon les besoins.

... aux réunions *Vie de copropriété* organisées par un syndic partenaire.

Lorsqu'elle ne gère pas elle-même la copropriété, *Aiguillon Construction* s'appuie autant que possible, sur des syndics qui partagent la même approche de la relation de confiance à instaurer entre tous les habitants. M. MÉNAGE cite la pratique singulière du cabinet *Lefevre/Efficiency* avec son concept de *Vie de copropriété*, ADN de ce syndic.

Deux fois par an, à une date arrêtée en commun avec les instances de la copropriété, le gestionnaire invite tous les habitants, copropriétaires comme locataires, à participer à une réunion dans le hall de 17 h à 18h. Après un rappel des décisions prises en AG précédente, un bilan est effectué puis une visite est organisée pour constater ensemble les éventuels problèmes techniques et déterminer les solutions pour y remédier. Ce moment favorise les échanges.

Si les outils digitaux existent pour signaler des dysfonctionnements, ces initiatives « **ont aussi l'avantage de montrer aux habitants ce que fait le syndic, qui est souvent l'homme invisible** », dont l'invisibilité peut créer des tensions. Ces échanges récurrents favorisent l'instauration d'une relation de confiance durable. ■

COPROPRIÉTÉS DE PROJET//

JEAN-LUC RIO/P.20

ARCHI ETHIC/P.22

AGENCE VERNA/P.25

AGENCE FEVRE ET GAUCHER/P.28

BET CASSO & ASSOCIÉS/P.30

ÉQUIPE SOCIALE CHATELAIN/P.33

FAP/P.37

COPROPRIÉTÉS : COMMUNIQUER
POUR FAVORISER L'ENGAGEMENT

Le groupe de travail copropriété a choisi d'explorer en 2018 ce sujet :

« *Quelle ingénierie pour quelle stratégie travaux ?* ».

L'ingénierie de la communication est également à mobiliser pour parvenir à engager les copropriétaires dans un programme de travaux. Comment mettre en place une dynamique de projet au sein de la copropriété ?

Dans cette optique, Jean-Luc RIO, [spécialiste](#) des questions de changement de comportement, a été invité à partager son expérience en la matière.

COMMUNIQUER
POUR INVITER AU CHANGEMENT

Cinq éléments pour engager un public

Jean-Luc RIO identifie cinq éléments qui permettent, selon lui, de capter un auditoire et de l'inciter au changement :

- **La confiance** : s'appuyer sur la crédibilité d'experts qui apportent un savoir sûr.
- **L'empathie** : recourir à une scénarisation empathique *via* des jeux de rôle, des mises en situation de type *vis ma vie*. Les participants doivent devenir acteurs et non plus spectateurs. L'élaboration de ces outils peut notamment se fonder sur la création d'une carte d'empathie¹ permettant de créer des profils types au sein des participants (le locataire, le copropriétaire, etc.) et d'ainsi mieux les cerner.
- **L'effet de surprise** constitue, selon les neurosciences, un dénominateur commun à tout apprentissage. Plus l'auditoire est en situation défensive, plus l'effet de surprise doit être gros. Cet effet de surprise doit sortir les participants de leur zone de confort en présentant un résultat (d'une expérience, issu d'une question, etc.) très différent de leur prédiction intuitive. Cette différence entre le résultat attendu et le résultat réel va intriguer les participants et les faire entrer dans une démarche d'apprentissage pour comprendre cette erreur de prédiction.
- **La contiguïté temporelle** : le temps de réponse entre la prise de conscience d'un enjeu par les participants et l'interaction avec eux (le moment où ils peuvent réagir, s'engager) doit être le plus court possible. En effet, les participants sont mobilisés par cette prise de conscience, il ne faut donc pas les perdre.
- **Le *feed back*** : face à l'effet de surprise, la personne doit avoir un retour dans une contingence équilibrée. Ce retour ne doit pas être positif à 100% (perte d'intérêt) ni à 0% (perte de motivation). Ainsi, dans certains jeux télévisés, les questions très simples initiales ou en cours de jeu sont conçues pour motiver les candidats (éviter un *feed back* à 0%). De même, il y a nécessité de prévoir une progression. Par exemple de nombreux *massive open online courses* (MOOC) commencent par des questions simples.

La ludification, ou transformation d'une action en jeu, intervient notamment pour favoriser l'effet de surprise et l'empathie. En apportant du *feed back*, elle active des circuits mentaux de récompense. Elle est donc très efficace pour engendrer une dynamique de changement de comportement.

¹ La carte d'empathie est à la fois un cadre de travail et une technique. Cette carte est généralement élaborée collectivement par une équipe pluridisciplinaire. Elle repose sur les réponses apportées à 6 questions : que voit, qu'entend, que pense et ressent, que dit et fait, que craint, qu'espère le client ?

Vidéos et MOOC :
quelques points de vigilanceVidéos : humour à doser
et interaction à prévoir

L'ADEME a produit des vidéos humoristiques pour inciter au changement (exemple : <https://youtu.be/1lCyFqMw5Y>). L'humour peut en effet générer un effet de surprise. Cependant, l'effet n'était pas à la hauteur de l'engagement demandé selon Jean-Luc RIO. Par ailleurs, une fois que la vidéo est terminée, il n'est pas proposé à l'auditoire d'agir directement : pas de lien cliquable, pas de proposition de petite action concrète, etc. On fait donc face à une boucle de fin qui ne permet de pas d'entrer dans l'action.

MOOC : variable temporelle
à prendre en compte

Souvent, les MOOC s'inscrivent dans un espace-temps défini. Ils comportent des dates d'inscription limite, de début et de fin. Ils ne s'adaptent donc pas à la réalité temporelle de tout l'auditoire potentiel. Jean-Luc RIO précise en outre que le nombre d'apprenants diminue considérablement au fil du déroulé du MOOC. Le taux de maintien des MOOC pour lesquels il a participé à la conception avoisine 8 à 10%.

Webinaire, un outil peu coûteux
et engageant

Les professionnels utilisent de plus en plus le *webinaire* pour mettre en action un public sensibilisé et l'engager dans un processus de changement et/ou de formation. Peu coûteux, il permet en fin de présentation de demander un engagement en retour aux participants. Dans le domaine commercial, le *webinaire* permet d'augmenter les ventes d'un produit ou d'un service de 10 à 30%. Par exemple, s'agissant des logiciels destinés aux services de ressources humaines, tous les vendeurs mettent en place des *webinaires*. Le *webinaire* permet de fixer un rendez-vous et contourne ainsi l'impasse vécue avec le MOOC pour lequel il faut attendre l'annonce de la date d'ouverture.

ACCOMPAGNER LES COPROPRIÉTAIRES VERS LA RÉNOVATION DE LEUR PATRIMOINE

Quelles pistes d'actions concrètes applicables à la copropriété ?

Créer une dynamique de projet

Pour enclencher des travaux, aboutir à une rénovation énergétique, il faut accompagner la copropriété vers une dynamique de projet. Les copropriétaires doivent passer du statut de spectateurs - d'une présentation par exemple - à celui d'acteurs. Supports visuels, formats courts, interactivité et effet de surprise constituent les mots clés.

Susciter des effets de surprise

Il est par exemple possible de jouer sur la valorisation du logement. Ainsi, si les copropriétaires ont tendance à laisser leur logement se déprécier petit à petit, on peut leur demander d'évaluer leur bien et, en parallèle, solliciter l'avis de spécialistes de l'immobilier. L'écart potentiel pourrait constituer un fort effet de surprise. D'autres messages contre-intuitifs sont à imaginer pour impacter l'auditoire et l'inciter à s'investir pour comprendre. Des images de synthèse post-travaux, des mises en couleurs différentes peuvent également constituer des pistes à approfondir pour susciter la curiosité et ainsi mettre en mouvement les copropriétaires.

Mettre en avant l'intérêt à agir

Les gains liés à une rénovation énergétique ne sont pas aussi évidents à percevoir par les copropriétaires que, par exemple, les gains de santé liés à l'arrêt du tabac.

Jean-Luc RIO préconise de recourir à deux outils :

- La matrice *FfOm* (forces, faiblesses, opportunités, menaces) ou le tableau avantages / inconvénients // opportunité / menace issu de la gestion de projet. Le faire renseigner par les copropriétaires leur permettra de prendre conscience des différents aspects de la rénovation énergétique et des gains associés.
- Le questionnement issu de la gestion des risques : si on n'agit pas, que se passe-t-il ? Si on agit, que se passe-t-il ? Selon Jean-Luc RIO, « *Il faut arriver à une conclusion claire et cash : si vous ne faites rien, voici ce qu'il va se passer ! Il faut mettre en avant que ne pas faire aujourd'hui coûtera x fois plus cher plus tard et qu'il faut savoir saisir les opportunités, à savoir les aides à la rénovation énergétique* ».

Penser en entonnoir

L'AG comme *dead line* d'un programme de sensibilisation/formation

Les outils de communication sont d'autant plus efficaces s'ils s'intègrent dans un programme d'actions visant à accompagner la copropriété vers la rénovation. La réussite de l'assemblée générale (AG) étant décisive, il semble pertinent de construire un rétro-programme à partir de la date de l'AG pour définir contenu et séquençage des modules de la campagne de sensibilisation, en écrire le *story-board*. Différents types d'intervention peuvent successivement être mobilisés (réunions collectives, *webinaires*, vidéos, jeux, ...) en graduant le degré d'implication et de personnalisation.

Les *webinaires* thématiques semblent particulièrement adaptés (fenêtres, parties communes, les isolants, etc.) afin de mobiliser le maximum de copropriétaires, dont les centres d'intérêt sont pluriels.

Un *webinaire* sur les solutions techniques pourrait en outre être très pertinent une fois que la copropriété est décidée à rénover. Ceci leverait les incompréhensions sur les solutions techniques adaptées à l'immeuble considéré.

Ces *webinaires*, d'une durée d'une heure maximum, doivent être animés par des professionnels et peuvent renvoyer en complément vers des témoignages de pairs, copropriétaires (2 minutes maximum). Possibilité doit être donnée aux participants de poser des questions par *tchat* tout au long du *webinaire*.

S'appuyer sur le principe du donnant-donnant

Afin que ces *webinaires* engendrent une dynamique d'action, il semble plus pertinent de ne pas les enregistrer et d'obliger ainsi les copropriétaires à être présents devant leur ordinateur le jour J. Ainsi, les copropriétaires pourront s'engager dans l'action en direct à la fin du *webinaire* (organisation d'un témoignage, visite d'un immeuble, etc.). On peut cependant prévoir un enregistrement qui ne serait alors accessible qu'aux personnes s'étant engagées. C'est le principe du donnant-donnant, très puissant pour engager vers l'action. ■

COPROPRIÉTÉS : COMPRENDRE LES USAGES POUR ÉLABORER LE PROJET

L'ingénierie financière des travaux à entreprendre dans une copropriété est à mettre en regard du cycle de vie de l'immeuble, de la stratégie patrimoniale à adopter. Selon la typologie des travaux à mener (urgence, amélioration, ...), le périmètre de l'intervention de l'architecte change et s'inscrit en outre dans un contexte et un système d'acteurs différents. Retours d'expériences de l'agence francilienne *ArchiEthic*.

ARCHI ETHIC: UNE COOPÉRATIVE D'ARCHITECTES ATTENTIFS AUX USAGES

ArchiEthic, coopérative d'architectes sous forme de SCOP (société coopérative et participative), compte cinq salariés. Le cœur d'activité de l'agence est la conception de logements neufs en habitat participatif en locatif ou en accession sociale, avec une prestation d'assistance à maîtrise d'usage (AMU) internalisée. Depuis trois ans, la coopérative intervient également dans le champ des copropriétés anciennes sous deux angles :

- dans le cadre de procédures coercitives : insalubrité ou péril.
- pour des projets de réhabilitation de copropriétés hors ou en dispositif public (OPAH-CD, plan de sauvegarde).

Les constats d'usages réalisés dans les copropriétés traitées alimentent la réflexion de l'agence sur la conception des nouvelles copropriétés et les modalités d'implication des copropriétaires dans le projet.

DES PROCÉDURES COERCITIVES EN COPROPRIÉTÉ PEU SUIVIES DE TRAVAUX

Des moyens d'investigation à développer

Dans les situations de péril ou d'insalubrité, Éric DESOINDRE est missionné pour établir un rapport sur la situation technique de l'immeuble à la demande des villes. Il intervient ponctuellement ou dans le cadre de contrats-cadres passés avec les communes.

Éric DESOINDRE constate que, concernant la réalisation du diagnostic, la mission attribuée à l'architecte ne permet pas toujours de conduire l'ensemble des investigations nécessaires pour établir des conclusions et des chiffrages fiables. Éric DESOINDRE préconise de prévoir des budgets pour des études complémentaires. Par exemple, en cas de présence de champignons, sans une analyse de laboratoire, l'architecte ne peut pas se prononcer sur leur nature, leur vitesse de propagation, leurs effets sur la santé des occupants et sur la pathologie du bâtiment. Sans une analyse géotechnique et sans étude structure approfondie, il peut être parfois difficile d'apprécier la solidité du bâtiment.

Encourager les travaux d'office

Éric DESOINDRE constate qu'il est rare que ses rapports débouchent sur des travaux. Seuls 25% des rapports de péril donnent lieu à des travaux. Si les arrêtés municipaux de péril ou préfectoraux d'insalubrité ne sont pas suivis d'effets, peu de collectivités envisagent de réaliser des travaux d'office, par méconnaissance des procédures et de l'ingénierie financière mobilisable notamment mais aussi en raison de leur complexité et des risques juridiques encourus.

Coordonner les différents intervenants

La réalisation des travaux d'office, lorsqu'elle a lieu, peut s'avérer complexe. É. DESOINDRE rencontre parfois des difficultés pour mener à bien la mission de suivi de travaux qui lui est confiée par la ville. Au sein des collectivités locales, les services en charge des procédures coercitives n'ont généralement pas la culture du bâtiment et la connaissance des procédures de chantier. Des problèmes d'incompréhension entre interlocuteurs peuvent alors surgir.

Autre complexité à gérer, celle des marchés passés avec des entreprises à l'échelle communale dont la logique peut se heurter avec l'approche à l'immeuble qui nécessiterait une consultation spécifique d'entreprises. Il arrive ainsi que le service hygiène mandate une entreprise de bâtiment dans le cadre du marché global sans associer l'architecte au lancement des travaux, ce qui entrave sa mission de suivi.

Suivre le déroulement du chantier pour procéder à la mainlevée

Les rapports de mainlevée des travaux prescrits ne sont pas non plus toujours aisés à établir. Souvent, l'architecte ne se déplace qu'une fois les travaux achevés. Or, il est impossible de se prononcer sur certaines interventions sans suivre le déroulement du chantier. Comment certifier qu'un plancher en mauvais état a été remplacé s'il est caché par un nouveau faux plafond ? Comment évaluer la qualité d'un ravalement si seule la couche supérieure du revêtement est visible ?

Dialoguer avec les copropriétaires

Le dialogue avec les copropriétaires et leur accompagnement pour la mise en œuvre de travaux n'est pas prévu dans les missions confiées à *ArchiEthic* et pose question. Le syndic reste l'interlocuteur principal. Les visites d'immeubles permettent cependant de rencontrer certains occupants.

ArchiEthic se saisit de toutes les occasions pour faire preuve de pédagogie auprès de la copropriété. Un soin particulier est apporté dans la rédaction des rapports pour que les préconisations soient très concrètes et tiennent compte des usages (sur-occupation, accessibilité réduite, ...).

PROGRAMMES D'AMÉLIORATION : À CONCEVOIR VIA LE PRISME DES USAGES

ArchiEthic a développé une méthodologie spécifique pour intervenir dans le cadre de travaux d'amélioration dans les copropriétés qui font l'objet ou non d'une intervention publique.

S'imprégner des usages pour construire une réponse adaptée

Si *ArchiEthic* accorde une grande place aux usages dans son approche, les architectes de la coopérative ont pu observer que cette question n'éveillait pas beaucoup l'intérêt des acteurs de l'intervention publique en copropriété.

Pour Éric DESOINDRE, dans une copropriété, le projet de l'architecte ne peut pas être conçu *ex-nihilo*. S'il ne prend pas en considération les attentes et les besoins existants, il sera rejeté par l'assemblée générale des copropriétaires. « Être attentif aux usages, c'est faire en sorte de ne pas produire de l'architecture de papier, mais de l'architecture qui voit le jour ».

Ne pas se limiter à des réponses techniques

En copropriété les réponses techniques ne sont pas suffisantes. Éric DESOINDRE cite deux contre-exemples dans des copropriétés en plan de sauvegarde.

L'une a bénéficié d'une isolation thermique par l'extérieur. Il constate que certains habitants posent des pots de fleurs sur leurs appuis de fenêtre. Or, les fixations risquent d'altérer la nouvelle façade et rien ne protège les pots des risques de chute. Ce type d'usage aurait pu être intégré dans les réflexions sur le projet d'isolation. On aurait pu pointer cette nécessité de préserver un rapport au végétal et concevoir des supports adaptés.

Dans une copropriété, le local poubelles récemment rénové, accessible via un dispositif *vigik*, crée de nombreux problèmes d'usages. Les sacs d'ordures sont déposés dehors ou dans le sas d'entrée du local, majorant le risque d'incendie. Interrogés, les occupants jugent les trappes d'accès aux containers trop hautes (pour les enfants souvent chargés de cette tâche) et trop étroites. Une réflexion en amont sur les pratiques des occupants en matière de gestion des ordures aurait sans doute permis de concevoir le local différemment. L'outil théâtre forum peut constituer une solution pour favoriser la prise de conscience des dysfonctionnements et trouver collectivement des solutions.

Un questionnaire de 100 items en phase d'audit

C'est la raison pour laquelle la phase d'audit est primordiale pour *ArchiEthic*. L'observation des usages à cette étape est cruciale. Pour cela, la coopérative a conçu un questionnaire de 100 questions qui aborde aussi bien le confort thermique que des sujets relatifs aux usages. Ce questionnaire est rempli avec les occupants – propriétaires et locataires – lors des visites des logements et il est mis à disposition en ligne. Les architectes visitent 50 à 60% des logements de la copropriété.

Encapaciter les non-sachants

Les architectes d'*ArchiEthic* sont très attentifs à adapter leurs restitutions pour que les modes de représentations utilisés soient accessibles aux occupants, non-sachants. Ils privilégient des représentations schématiques qu'ils confrontent au retour des copropriétaires.

L'audit, pour *ArchiEthic*, « *c'est rendre les copropriétaires maîtres de l'état de leur copropriété* ».

Éventuelle densification : partager les ressentis

Les architectes réalisent l'ensemble des plans informatisés de la copropriété, travail souvent non prévu dans le budget de leur mission, pour favoriser les estimations des coûts de travaux. Chaque projet est pensé en fonction de la situation spécifique de chaque copropriété. *ArchiEthic* propose systématiquement dans ses audits une étude de densification – par ajouts de nouvelles constructions ou surélévation – pour examiner si ces projets peuvent contribuer au financement de tout ou partie des travaux d'amélioration. Des ateliers participatifs sont organisés dans ce cadre pour « *faire tomber l'irrationnel* », faire émerger les diverses représentations attachées à la densification. ►

► COMMENT MOBILISER LES COPROPRIÉTAIRES EN FAVEUR DES TRAVAUX ?

Le temps : ingrédient essentiel

La phase d'audit est essentielle pour mobiliser les copropriétaires en faveur des travaux. Au-delà du questionnaire qui permet aux habitants d'exprimer leurs attentes, le temps passé par l'architecte sur le terrain constitue l'ingrédient indispensable de l'audit. Il faut du temps pour analyser la situation et se faire accepter. « *Il faut du temps pour que l'architecte ne soit plus perçu comme un étranger.* »

Comment dès lors, dans le cadre d'une consultation d'architectes, calibrer le temps nécessaire à la mission sans connaître la copropriété, comment fixer en amont le nombre de jours consacrés à ce travail de terrain, alors qu'il est impossible d'évaluer *a priori* le temps nécessaire ? Éric DESOINDRE ne remplit pas cet item dans les appels d'offres auquel il répond.

Rendre la dynamique de changement perceptible

La mobilisation des copropriétaires doit se poursuivre une fois les travaux votés, notamment pour acquitter leur reste à charge. Il est nécessaire qu'ils perçoivent des améliorations immédiates ou du moins rapides. « *Il faut montrer que ça avance et que ça avance vite.* »

Les espaces extérieurs : un levier à actionner

Les interventions sur les espaces extérieurs peuvent constituer un puissant levier de mobilisation, d'autant que les habitants peuvent y participer à leur mesure. On peut imaginer du nouveau mobilier, un compost, des jardins partagés, ... Ce sont des améliorations visibles qui permettent de rassembler les habitants autour d'actions concrètes, de les impliquer.

Intervenir sur les espaces extérieurs, c'est aussi « *retravailler sur les seuils* » pour changer la perception qu'ont les gens de la copropriété. Cela n'implique pas forcément des travaux conséquents, il peut s'agir parfois simplement de réfléchir à une meilleure coordination sur la gestion et l'entretien des espaces verts. Pour travailler cette question des espaces extérieurs, *ArchiEthic* comporte un paysagiste dans son équipe.

Systématiser l'organisation d'ateliers d'usages

Dans la même perspective, *ArchiEthic* invite aussi les habitants à se réapproprier les espaces, tels que des locaux communs non utilisés. Cela passe par l'animation d'ateliers d'usages à l'image de ce que la coopérative pratique dans la conception d'habitat participatif. Ces ateliers peuvent permettre, par exemple, de travailler sur le dimensionnement du local avec une représentation spatiale matérialisée sur le sol.

COMMENT AMÉLIORER L'INTERVENTION PUBLIQUE DANS LES COPROPRIÉTÉS ?

Mieux coordonner les divers intervenants

Dans un dispositif public, jusqu'où l'architecte doit-il intervenir ? La coordination entre les différents intervenants pose parfois question.

Éric DESOINDRE cite l'exemple d'une copropriété où les *Compagnons Bâisseurs* Ile-de-France ont installé un atelier de quartier. Des animateurs sont présents quotidiennement pour proposer une outillière, animer des ateliers de bricolage et organiser avec les habitants des chantiers d'auto-réhabilitation des parties communes. Dans ce cadre, les habitants sont invités à repeindre les murs des paliers et des cages d'escalier alors que l'audit architectural n'est pas terminé et que des interventions sur les sols seront à prévoir car ils sont amiantés.

Mieux piloter les chantiers en milieu occupé

Les chantiers en milieu occupé ajoutent aussi à la complexité du travail de l'architecte en copropriété. Les travaux de rénovation votés comprennent généralement des interventions en partie privatives, notamment sur les fenêtres et les canalisations. Or, il est très difficile de chiffrer le coût de ces interventions qui correspondent à des situations très diverses (coffrages, meubles intégrés...). Le coût des finitions (reprise de peinture, de tapisserie) est rarement appréhendé.

Les architectes sont ainsi amenés à élaborer des dossiers de consultation d'entreprises alors qu'ils n'ont pas pu évaluer réellement les coûts de ces interventions en parties privatives. De la même façon, on peut regretter que ces consultations soient lancées sans prévoir de budget pour un bureau de contrôle. ■



ENGAGER LA COPROPRIÉTÉ DANS DES TRAVAUX COHÉRENTS

Selon la morphologie et la complexité des copropriétés, le système d'acteurs en présence peut différer. Retours d'expériences de l'agence francilienne *Verna-Architectes* sur la rénovation des copropriétés dans des grands ensembles.

COPROPRIÉTÉS DES ANNÉES 1960-1980: SEGMENT MAJEUR DE L'AGENCE

Verna-Architectes est une agence d'architecture francilienne créée en 2008 par Éric VERNA. Dix ans après, l'agence emploie quatre personnes et intervient principalement dans le Val-de-Marne (94), en Seine-Saint-Denis (93), en Essonne (91) et à Paris.

Verna-Architectes travaille avec des copropriétés de tout type et de tout *standing* bien que les copropriétés des années 1960-1980 constituent le cœur de métier de l'agence. Il peut s'agir de copropriétés en difficulté faisant l'objet de dispositifs publics (OPAH-CD, plans de sauvegarde, travaux de substitution dans le cadre de procédures d'insalubrité), de copropriétés inscrites dans le dispositif *Éco-Rénovons Paris* ou de copropriétés qui ne bénéficient d'aucun accompagnement ni d'aucune aide financière publique.

L'AUDIT GLOBAL DE COPROPRIÉTÉ, LA CLÉ DE L'ENGAGEMENT DES COPROPRIÉTAIRES

Croiser approches thermique et architecturale...

La démarche adoptée par l'agence dans les copropriétés s'appuie sur la méthodologie de l'audit global, née des réflexions du chantier *copropriété du Plan Bâtiment Grenelle* (2008-2010) et développée entre 2010 et 2015 par différents acteurs engagés dans la rénovation énergétique des copropriétés tels que l'agence parisienne du climat (APC), *Planète Copropriété* et l'association des responsables de copropriété (ARC).

Face aux effets limités des audits énergétiques obligatoires sur les décisions de travaux¹, l'audit global propose de croiser l'étude thermique du bâtiment avec une étude architecturale. L'objectif est de prendre en compte l'ensemble des besoins de l'immeuble – sans se focaliser uniquement sur les performances énergétiques – et de proposer des scénarios de travaux cohérents. C'est l'instrument phare du programme *Éco-rénovons Paris : objectif 1000 immeubles* lancé par la ville de Paris depuis 2016. Les copropriétés qui intègrent ce dispositif font appel à des équipes d'architectes et de thermiciens pour réaliser leur audit global. L'agence parisienne du climat (APC) a formalisé cette approche dans un cahier des charges de l'audit global qui est également utilisé par d'autres agences locales de l'énergie et du climat (ALEC) sur le territoire national.

Depuis deux ans, *Verna-Architectes* a réalisé une trentaine d'audit globaux de copropriété en co-traitance avec des bureaux d'études thermiques partenaires.

¹ La loi Grenelle 2 du 12 juillet 2010 a obligé toutes les copropriétés de 50 lots et plus, équipées d'un chauffage collectif, à faire réaliser un audit énergétique entre le 1^{er} janvier 2012 et le 1^{er} janvier 2017

Ces audits sont souvent suivis d'études de maîtrise d'œuvre. Pour Éric VERNA, cette approche globale est la clé de l'engagement des copropriétés dans un processus de rénovation.

« Je n'emploie plus le terme énergétique car mes propositions sont de toutes façons énergétiques. Le terme énergétique, ça fait peur aux gens, ils sont réticents ».

...complétées par une étude d'ingénierie financière...

L'audit global comprend également une étude sur le financement des travaux réalisée par un bureau d'études spécialiste de l'ingénierie financière. Les questions financières sont traitées par ces prestataires lors de réunions spécifiques avec les copropriétaires. Pour Éric VERNA, c'est une intervention essentielle.

« Si on ne présente pas les coûts, ça va à la poubelle. Et c'est bien que les histoires d'argent soient traitées indépendamment ».

.. et une mission d'accompagnement des copropriétaires.

L'accompagnement constitue le troisième élément primordial qui contribue à la mobilisation des copropriétaires en faveur d'un projet de rénovation. Les copropriétés qui diligenteront un audit global au sein du programme *Éco-Rénovons Paris* font toutes l'objet d'un accompagnement personnalisé et gratuit assuré par l'APC et les opérateurs *SOUHA* ou *URBANIS*. Pour Éric VERNA, *« ces acteurs intermédiaires sont indispensables »*. Ils permettent mobiliser le conseil syndical. De la même façon, dans les copropriétés en difficulté, l'accompagnement par un opérateur simplifie le travail de l'architecte. *« Ce sont des copropriétés structurées, qui se sentent emmenées »*.

À l'inverse, les copropriétés sans accompagnement sont des terrains plus ardues où l'architecte bénéficie de peu de marge de manœuvre dans la relation tripartite qu'il entretient avec le conseil syndical et le syndic.

► L'audit global, un effet levier supérieur au DTG

L'absence d'accompagnement est d'ailleurs sans doute l'une des raisons qui explique que le diagnostic technique global (DTG) instauré par la loi ALUR a peu d'effet levier sur une décision de travaux contrairement à l'audit global. Le DTG est une étude multicritère qui comprend l'analyse de l'état de l'immeuble et de ses performances énergétiques, des préconisations de travaux chiffrés et une vérification de la situation de la copropriété au regard de ses obligations légales et réglementaires. Depuis la loi ALUR, ce DTG est obligatoire uniquement pour les immeubles de plus de 10 ans lorsqu'ils sont mis en copropriété et pour les immeubles faisant l'objet d'une procédure d'insalubrité. Toutes les autres copropriétés doivent inscrire à l'ordre du jour de leur assemblée générale annuelle la question de réaliser ou non un DTG. De l'avis d'Éric VERNA, le DTG reste perçu comme une démarche réglementaire et, de ce fait, encourage peu les envies de travaux.

« *La plupart des copropriétés réalisent un Diagnostic Technique Global de façon obligatoire, comme on fait un diagnostic amiante, pour satisfaire une obligation* ».

COMMENT EMPORTER UNE DÉCISION DE TRAVAUX ?

Communiquer en amont des réunions d'AG et avec tous

La mobilisation du conseil syndical constitue la pièce maîtresse de la réussite d'un projet de rénovation en copropriété. Mais l'architecte doit aussi communiquer avec l'ensemble des copropriétaires et des locataires au risque sinon de travailler pour rien. Lors des audits globaux ou des études de maîtrise d'œuvre, Verna-Architectes et le bureau d'étude thermique organisent des réunions avec les copropriétaires et les locataires, en dehors de l'assemblée générale, pour discuter les propositions et répondre à toutes les questions. Ces réunions ont lieu le samedi matin et durent de trois à quatre heures : les questions sont nombreuses.

L'équipe propose aussi un *café copro* - également le samedi matin - avec l'équipe d'ingénierie financière pour recevoir individuellement les copropriétaires et les locataires et échanger avec eux sur leurs demandes spécifiques tels que le changement de leurs fenêtres, le remplacement de leurs volets ou le traitement des fissures qu'ils ont constatées dans leur appartement.

« *En assemblée générale, les gens n'osent pas poser des questions ou n'ont pas le temps. Et pourtant, ils ont toujours des questions* ». À cela s'ajoutent des permanences spécifiques assurées par l'équipe d'ingénierie financière.

Revaloriser l'esthétique de l'immeuble

Le rôle de l'architecte est essentiel dans les audits et les études de maîtrise d'œuvre car la valorisation esthétique est l'une des principales motivations des copropriétaires pour engager des travaux.

« *La valorisation de l'aspect est une demande croissante, particulièrement dans les copropriétés des années 1950-1960, très marquées esthétiquement. Les copropriétaires souhaitent repositionner leur bien face aux produits concurrents dans l'ancien ou le neuf* ».

Échelonner les travaux sur plusieurs années

L'agence Verna-architectes a également constaté que les plans de travaux étalés sur dix ans étaient plus motivants pour les copropriétaires que des scénarios de travaux qui proposent des projets de rénovation ambitieux sur une courte durée.

« *Quand on annonce le coût des scénarios, il n'y a plus personne dans la salle.* »

C'est une demande croissante des copropriétés d'avoir une vision de long terme.

« *De plus en plus, on présente des plans de travaux sur 10 ans. C'est très intéressant, ça change les perspectives. Ça donne une vision plus en relief.* »

D'UNE COPROPRIÉTÉ DE GESTION À UNE COPROPRIÉTÉ DE PROJET : UN LONG CHEMIN

Faire émerger la notion de projet commun

S'il existe des actions de communication à privilégier pour augmenter les chances d'aboutir à une décision de travaux, il reste néanmoins peu aisé de développer la notion de projet en copropriété.

« *On développe une approche pédagogique, mais c'est difficile d'agréger les gens autour d'un projet commun. Quand on organise des réunions, les gens rentrent du travail, ils sont stressés, il y a les bailleurs qui ne participent pas, il y a des contradicteurs qui peuvent être très véhéments.* »

Parfois le conseil syndical s'en remet totalement à l'architecte pour défendre le projet auprès des copropriétaires, mais c'est une responsabilité que l'architecte peut difficilement assumer seul. Dans d'autres cas, des projets qui avancent très bien peuvent s'écrouler du jour au lendemain lors du départ du président du conseil syndical, moteur. Les changements récurrents - de président, de syndic, d'architecte - constituent un problème. La gestion de la temporalité et donc de la priorisation constitue une vraie question en copropriété.

Impulser une vision patrimoniale

La difficulté d'impulser une démarche de gestion patrimoniale en copropriété se saisit aussi à travers la question des plans. La plupart du temps, les copropriétés ne disposent pas des plans de leur immeuble et, lorsqu'ils existent, ils sont erronés ou très incomplets. Dessiner les plans constitue un travail conséquent que l'architecte doit réaliser lors de l'audit. Et pourtant, en fin de mission, ces plans ne sont réclamés ni par le conseil syndical ni par le syndic. Dans ce contexte, Éric VERNA regrette que le projet de carnet d'entretien numérique ait été abandonné.

La tension du marché parisien n'est pas non plus propice aux démarches de rénovation. Dans des immeubles en très mauvais état, où les besoins en travaux sont colossaux, les appartements se vendent tout de même à 8000€/m². Les *malus* de primes d'assurances, voire des refus d'assurer en cas de sinistres consécutifs, pourraient constituer un levier pour mobiliser les copropriétaires qui laissent leurs immeubles déperir.

L'absence de vision patrimoniale transparait aussi à travers les mises en concurrence des architectes de copropriété. Généralement, les offres retenues sont ceux les moins-disantes, le prix constituant le principal voire l'unique critère de sélection. Pour les architectes et les bureaux d'études qui proposent d'instaurer une vraie démarche de projet, en concertation avec l'ensemble des copropriétaires, il est difficile de proposer des prix compétitifs.

Aborder la question des parties privatives impactant le projet global

À ces difficultés générales, s'ajoutent des questions sensibles. Le changement de fenêtres, par exemple, n'est pas facile à négocier car il s'agit de dépenses privatives. Et pourtant, les fenêtres et les volets constituent un point stratégique pour l'architecte car, sans intervenir sur ces éléments, il est difficile de modifier l'aspect architectural de l'immeuble. Les fenêtres et les volets jouent également un grand rôle dans la performance thermique du bâtiment et peuvent donc conditionner l'obtention de certaines aides financières.

Surmonter les règles d'urbanisme parfois bloquantes

Un autre point de blocage concerne les règles d'urbanisme. Pour Éric VERNA, « *les plans locaux d'urbanisme n'ont pas assez pris en compte les copropriétés. Il faudrait laisser plus de souplesse* ». Les problèmes posés par les règles d'urbanismes sont multiples. Certains *PLU* interdisent la pose de volets roulants extérieurs. D'autres contraignent strictement le choix des matériaux. Les règles de mitoyenneté peuvent aussi faire obstacle aux projets d'isolation thermique par l'extérieur.

FAVORISER L'INTÉGRATION DES COPROPRIÉTÉS DANS LA VILLE

Éric VERNA encourage les municipalités à s'intéresser à ce patrimoine. Pour lui, l'avenir des copropriétés passe par le développement d'actions pédagogiques en direction des copropriétaires. Reste à savoir à qui il revient de porter ces actions pédagogiques. Les villes ont certainement leur rôle à jouer

Arbitrer entre perméabilité du tissu urbain versus résidentialisation

Au-delà de la réglementation, Éric VERNA souhaiterait que les municipalités intègrent davantage les copropriétés dans leurs réflexions urbaines. La résidentialisation constitue par exemple un sujet sur lequel les villes peuvent s'interroger. Au sein des copropriétés, c'est une question qui fait débat et qui peut entraîner des confrontations fortes entre les partisans et les opposants. La principale motivation de ces projets est de fermer l'accès de la copropriété aux personnes extérieures.

« *Est-ce que cela ne va pas à l'encontre de la volonté des villes qui souhaitent avoir des villes transparentes et irriguées ? Est-ce qu'on veut d'une ville composés de blocs fermés qui ne communiquent plus entre eux ?* ».

De l'importance de considérer les espaces extérieurs

Les villes et les pouvoirs publics auraient aussi tout intérêt à se saisir de la question des espaces extérieurs des copropriétés. Dans les projets de rénovation et dans les aides financières, les espaces extérieurs ne sont jamais pris en compte alors que ce sont des espaces particulièrement propices pour faire du projet et faire naître des envies d'amélioration chez les copropriétaires et les résidents. Éric VERNA regrette qu'il n'existe aucun financement pour investir ces espaces dont le réaménagement est par ailleurs très coûteux. ■



IGH RÉSIDENTIELS : RETOUR D'EXPÉRIENCES

L'AGENCE FEVRE ET GAUCHER, MEMBRE DE LA COMPAGNIE DES ARCHITECTES DE COPROPRIÉTÉ

L'agence FEVRE et GAUCHER (<http://www.fevre-gaucher.com/>) est implantée à Paris (12 personnes) et en régions (8 personnes). Intervenant depuis plus de 30 ans dans les copropriétés, l'agence a développé une spécialité dans ce domaine. Elle travaille actuellement avec une quarantaine de syndicats sur tous les sujets liés à la copropriété (travaux sur le clos et couvert, travaux sur les parties commune intérieures, résidentialisation, mais aussi expertise judiciaire, etc.).

L'agence FEVRE et GAUCHER fait partie des premiers membres de la *Compagnie des architectes de copropriété*. Créée en 1996, la *Compagnie* regroupe aujourd'hui 100 cabinets d'architectes de toutes tailles et intervient sur tout le territoire national. Elle est composée de bénévoles et d'une permanente. Elle organise tous les mois des ateliers pendant lesquels un sachant vient éclairer un point très spécifique des enjeux en copropriété (par exemple la responsabilité de l'architecte en cas de destruction d'un mur porteur par un copropriétaire). La *Compagnie* a par ailleurs vocation à éclairer les pouvoirs publics sur les enjeux des copropriétés.

L'IGH: UN "MONSTRE" DÉFINI PAR LA RÉGLEMENTATION INCENDIE

IGH: une famille spécifique en matière de sécurité incendie

C'est la réglementation incendie qui définit un immeuble de grande hauteur (IGH). Il existe en effet 4 familles classiques (non IGH) de sécurité incendie qui imposent des règles en fonction de la hauteur de l'immeuble. En habitation, un immeuble au-delà de 50 mètres relève de la famille des IGH et, au-delà de 200 mètres des ITGH, immeubles de très grande hauteur.

La hauteur des immeubles implique des enjeux et donc des mesures de protection spécifiques. En pratique, le fait d'être classé en IGH induit notamment la présence dans l'immeuble d'un mandataire de sécurité 24h/24, la présence d'une réserve d'eau obligatoire (une piscine par exemple), la présence de colonnes d'eau et non de colonnes sèches, mais aussi le passage régulier d'une commission de sécurité incendie qui peut imposer des travaux.

Pour Jean-Luc GAUCHER, « *l'IGH est un monstre* », à plusieurs points de vue.

Un monstre de charges...

Au regard des obligations de sécurité incendie, l'IGH induit des charges très élevées. Nombre d'acteurs du bâtiment pensent de ce fait qu'il faut éviter de créer des IGH dans des quartiers populaires pour éviter d'accabler de charges des populations fragiles et d'engendrer alors des situations difficiles, comme la tour Obélisque à Epinay-sur-Seine (93).

L'IGH semble plus pertinent lorsque la hauteur engendre des bénéfices, comme une vue magnifique, et que les occupants ont les moyens d'assumer de forts coûts de gestion. Cependant, même dans ces conditions, la réussite n'est pas toujours au rendez-vous. Ainsi, dans la tour Cléopâtre (Paris 13^e), des équipements sportifs initiaux (piscine, solarium, salle de sport, etc.), il ne subsiste que la piscine (réserve d'eau obligatoire).

... technique...

La hauteur de l'IGH induit aussi de nombreuses problématiques techniques. Ainsi, le système de chauffage, s'il est centralisé, est alimenté en eau avec une pression qui ne permet qu'aux professionnels de remplacer un radiateur en choisissant une référence adaptée. De la même manière, la ventilation engendre des enjeux techniques particuliers pour assurer les débits réglementaires et éviter la propagation d'un incendie le cas échéant.

La taille et le nombre de logements sont aussi problématiques. Par exemple, dans la tour Fugue (Paris 19^e), sur trois niveaux de sous-sol, le dernier niveau est vide et les deux autres dédiés aux containers à ordures et à la « tripaille technique ». Cet espace gigantesque est perdu.

De nombreux IGH souffrent en outre de la dégradation de leur façade, notamment des façades en béton et des balcons, soumis à la corrosion des armatures en acier. La chute de quelques éléments de bétons à plusieurs dizaines de mètres de hauteur constitue une source de risque élevé pour les biens et les personnes à proximité. Face à ce risque, des travaux urgents sont souvent nécessaires et, lorsque la copropriété ne peut les assumer (ou choisit de ne pas rénover immédiatement), l'immeuble est mis sous filet de protection. En raison du caractère patrimonial de certaines façades béton caractéristiques d'une époque de construction, la rénovation elle-même peut être très complexe (et donc coûteuse), comme par exemple celle de la tour Panorama (Paris 15^e), pour laquelle l'architecte des bâtiments de France (ABF) demande que les bétons apparents soient conservés et non revêtus d'un revêtement les protégeant. Cette mise sous filet nécessite plusieurs semaines de travaux en général et peut nuire à la valorisation de l'immeuble si elle perdure.

... de gestion...

Face à cette complexité technique, ces obligations diverses, ce grand nombre de logements, certains syndicats se sont spécialisés en IGH à l'instar de Nexity IGH et intègrent des missions de mandataires incendie.

... et sociologique ?

Selon Jean-Luc GAUCHER, « *habiter un IGH, c'est aussi attendre l'ascenseur plusieurs minutes* ». L'IGH impacte le quotidien des habitants ainsi que la dynamique collective de l'immeuble. Les IGH sont plutôt occupés par des propriétaires lorsque les appartements sont grands et par des locataires lorsque les appartements sont petits, par des gens aisés ou non (selon leur lieu de construction), etc. La vie en IGH reste à documenter. Vers des travaux de chercheurs sur ce sujet ?

RÉNOVER UN IGH: SIMILITUDES ET SPÉCIFICITÉS

L'enjeu énergétique a changé la donne pour toutes les copropriétés

Selon Jean-Luc GAUCHER, « *là où avant on avait un ravalement à 1 million d'euros, on atteint maintenant 2 à 3 millions car on va isoler, travailler sur la ventilation, mettre du bardage, etc.* ». Il y a alors une grande différence de points de vue entre les copropriétaires qui veulent valoriser ce qu'ils considèrent être leur patrimoine et ceux qui se disent « *dans 5 ans je ne suis plus là* ».

La valorisation architecturale constitue un atout à mobiliser auprès des copropriétaires dans le cadre de travaux de rénovation énergétique. Jean-Luc GAUCHER explicite ainsi aux copropriétaires l'histoire architecturale dans laquelle leur immeuble s'inscrit et leur propose une mise en perspective spatiale et temporelle de leur bien afin de les sensibiliser sur les évolutions possibles (bardages, couleurs, ..) dans le respect de l'architecture initiale.

Communiquer pour faire voter des travaux, donner à voir

Que l'on soit en IGH ou non, la question des travaux est épineuse. Selon Jean-Luc GAUCHER, « *pour faire valider les travaux en copropriété, il faut communiquer, communiquer et communiquer. C'est à l'architecte d'assurer cette mission de pédagogie, même si d'autres acteurs peuvent intervenir (bureaux d'études, etc.)* ». De son avis, des acteurs spécialisés comme les bureaux d'études (BET) thermiques ont tendance à trop réduire la rénovation aux enjeux énergétiques.

Le rôle de l'architecte est alors d'ouvrir le champ des possibles avec les occupants en leur proposant diverses hypothèses, divers scénarios d'usage. Il recourt pour ce faire aux outils du BIM et aux images de synthèse. Il se réfère à d'autres immeubles similaires rénovés dans Paris.

Jean-Luc GAUCHER apporte par ailleurs des éléments concrets sur le confort et les aspects financiers (notamment les restes à charge individuels) en s'adjoignant les services de BET spécialisés en simulation thermique dynamique (STD) et les services d'un ingénieur financier.

Jean-Luc GAUCHER résume en une phrase son action : « *je fais des projets pour des gens qui sont contre a priori...et à la fin ils doivent être pour* ». Pour lui, il faut que le conseil syndical (CS), son interlocuteur principal, maîtrise le dossier dans le détail. En effet, bien avant l'assemblée générale (AG), les membres du CS sont sollicités par les copropriétaires et leur avis sera déterminant dans la décision finale.

Outre le travail auprès du CS, pour faciliter l'appropriation du projet par tous les copropriétaires, avant l'AG, une fois que les convocations sont parties, Jean-Luc GAUCHER organise une réunion d'information avec des échantillons de matériaux, des modèles réduits de fenêtre, des animations BIM, des images de synthèse, etc.

En termes d'acceptation générale des travaux, il souligne que les fenêtres, parties privatives d'intérêt collectif, engendrent des blocages forts qu'il faudrait lever en les déclarant parties communes.

Rénover en IGH: de la méthode !

En termes d'acceptabilité, les problématiques sont globalement les mêmes qu'en immeubles non IGH. Cependant, la présence des enjeux de sécurité (incendie, chute des bétons, etc.) engendre des coûts supplémentaires qui grèvent la capacité financière de la copropriété et réduisent d'autant l'acceptabilité des travaux.

Selon Jean-Luc GAUCHER, le fait d'élire à la tête des copropriétés de plus de 200 lots un conseil d'administration (CA) avec un pouvoir élargi par rapport au conseil syndical (tel que prévu dans le projet de loi ELAN) ne devrait pas réellement résoudre les enjeux d'acceptabilité. En effet, selon lui, éloigner la décision des copropriétaires en permettant à ce CA de décider seul ou presque ne fera que déplacer le problème, notamment si des copropriétaires ne sont pas en mesure de payer les travaux.

Au-delà des enjeux d'acceptabilité, pour Jean-Luc GAUCHER, la rénovation d'une copropriété IGH « *c'est de la méthode* ». À la différence d'une copropriété non IGH, il faut absolument des entreprises de travaux très structurées - et éviter la sous-traitance en cascade - et une grande phase de préparation de chantier afin de tout prévoir. Selon lui, il faudrait d'ailleurs plus d'ingénieurs méthode au sein des entreprises de travaux. Ainsi, par exemple, lorsqu'une tour domine de plus de 100 mètres une avenue très fréquentée, il faut éviter toute chute d'objet grâce à des systèmes de protection spécifiques, résistants aux vents (...), pensés en amont.

QUELLE ÉVOLUTION DES IGH ?

Selon Jean-Luc GAUCHER, « *il est difficile de parler d'avenir des IGH en général car ils sont très différents les uns des autres* ». En revanche, il est clair que c'est la réglementation qui est le principal facteur d'évolution du secteur. Ainsi, si un incendie catastrophique similaire à celui de la tour Grenfell en Angleterre avait lieu en France, la réglementation pourrait évoluer très rapidement et modifier le visage du secteur en profondeur.

Mi-2018, les nouveaux IGH sont fabriqués à base de produits verriers et moins de béton. Il n'y aura donc *a priori* plus les problèmes de béton qui se corrodent et tombent mais probablement d'autres pathologies apparaîtront. ■



RETOUR D'EXPÉRIENCE EN IGH ET 4^E FAMILLE

UN BET SPÉCIALISTE DE LA SÉCURITÉ INCENDIE DEPUIS 50 ANS

CASSO & Associés est un [bureau](#) d'études en prévention de l'incendie et des risques annexes. C'est une filiale du [groupe](#) CSD. CASSO & Associés compte environ 12 collaborateurs, une équipe de spécialistes, dont une grande partie est issue de la brigade de sapeurs pompiers de Paris (BSPP).

La société CASSO & Associés intervient dans cinq domaines complémentaires afin de répondre aux exigences des donneurs d'ordres de toute taille :

- audit et conseil en sécurité incendie
- coordination des systèmes de sécurité incendie (SSI)
- accessibilité des personnes handicapées
- formation dans les domaines de la sécurité
- audit et conseil en sûreté malveillance.

Elle effectue environ 80% de ses missions en Ile-de-France, pour des bureaux d'études, des architectes, des investisseurs, des entreprises générales ou encore l'État et, de manière plus marginale, les collectivités territoriales. L'habitat représente environ 20% de ses activités.

IGH: LA SÉCURITÉ INCENDIE A UN PRIX

Peu d'IGH en copropriété et des IGH sûrs...

Quantitativement, selon Alex Maire, le risque IGH (immeuble de grande hauteur) est circonscrit. « *Il y a quelques centaines d'IGH (600 ?) en France toutes catégories confondues (hôtel, hôpital, bureaux... de plus de 28 mètres et habitation de plus de 50 mètres). Les deux tiers des IGH sont en Ile-de-France. Il y a peu d'IGH exclusivement résidentiels.* »

Juridiquement, le cadre réglementaire existant suffit. La réglementation incendie IGH repose sur l'arrêté du 30 décembre 2011 qui est une révision de l'arrêté du 18 octobre 1977.

La commission départementale de sécurité pour les IGH est attentive à l'entretien et à la conformité des travaux entrepris. La périodicité des visites pour les IGH habitation est de 3 ans. Les vérifications suivantes sont effectuées, consignées sur des documents présentés à la commission de sécurité. Ce sont les rapports de vérifications réglementaires en exploitation (RVRE).

- tous les six mois : ascenseurs
- tous les ans : installations électriques et éclairage des parties communes, système de sécurité incendie, dispositifs actionnés de sécurité, d'exploitation du SSI, désenfumage des escaliers et 20% des ouvrants de désenfumage de secours, les vitesses, débits et pressions des installations de désenfumage mécanique de 20% des compartiments, moyens d'extinction, interphones, les moyens de liaisons phoniques, télécommunication de sécurité, déverrouillage des issues, portes automatiques coulissantes de l'immeuble, chauffage....
- tous les deux ans : le paratonnerre
- tous les cinq ans : les évaluations de la charge calorifique.

Pour M. Maire, « *les occupants sont en sécurité dans les IGH en France grâce à la commission de sécurité qui sévit périodiquement et l'implication des bailleurs sociaux, gestionnaires de plusieurs IGH* ».

D'autres acteurs interviennent.

Un mandataire de sécurité assure des visites de sécurité régulièrement, à raison d'une fois par mois pour les immeubles confiés contractuellement à Casso & Associés. En outre, la présence permanente d'un gardien «sécurité incendie» est obligatoire dans les IGH. Toute tâche confiée en sus doit être validée par la commission de sécurité. De ce fait, selon Alex Maire, «*en France, un incendie similaire à celui qui a ravagé la Tour Grenfell à Londres ne peut pas se produire*» du fait de la conception des IGH en France et de l'implication des pouvoirs publics. Bureaux de contrôle et commission de sécurité refuseraient en effet l'utilisation de matériaux inflammables en façade. Les IGH sont en outre conçus comme un «empilement de boîtes étanches» pour stopper la propagation du feu.

... mais cette sécurité est contraignante et coûteuse.

Cette sécurité induit des charges courantes très élevées, qui peuvent atteindre le double ou le triple des charges affectant d'autres immeubles de moindre hauteur.

Les travaux de mise en sécurité incendie coûtent également cher.

«*Un système de sécurité incendie (SSI) coûte environ 25 000 euros l'unité. Une porte coupe-feu est facturée 3 000 euros. Il peut y en avoir plusieurs par étage.*»

Certains copropriétaires ne peuvent alors pas faire face. Comme, en France, le droit de propriété s'impose au droit de sécurité, certaines tours d'habitation ont pu demeurer ainsi occupées malgré des avis négatifs émis par la commission de sécurité. En outre, dans certains quartiers sensibles, des équipements spéciaux sont nécessaires afin de les protéger contre les dégradations volontaires. Certains acteurs recourent alors à des stratagèmes pour ne pas être classés en IGH: remonter le sol de 80 cm, détruire un étage, etc.

M. Maire précise toutefois que «*le déclassement d'un IGH est cependant soumis à la commission de sécurité.*» Si l'on échappe à la réglementation, il faut tout de même montrer qu'un certain nombre de dispositifs de sécurité sont conservés pour l'intérêt des occupants et des services publics.

DES RISQUES IMPORTANTS POUR LES NOMBREUX IMMEUBLES DE 4^E FAMILLE

Pour les immeubles d'habitation de moins de 50 mètres de hauteur, la réglementation incendie relève des dispositions de l'arrêté du 31 janvier 1986 modifié par l'arrêté du 19 juin 2015.

Elle est, selon M. Maire, «*extrêmement contraignante, ce qui est positif pour certains aspects (stabilité, incombustibilité...) mais manque de souplesse, notamment s'agissant de mixités d'usages (bureaux et logements par exemple) ou dans le cas de travaux d'amélioration du niveau de sécurité. Il serait bien de pouvoir superposer bureaux puis logements sans devenir IGH en rajoutant des escaliers par exemple. Les investisseurs renoncent parfois pour cette raison.*»

IMH, immeubles de quatrième famille

La loi *Elan* en cours de discussion, instaure une nouvelle catégorie d'immeubles - l'immeuble de moyenne hauteur (IMH) - pour les édifices compris entre 28 et 50 mètres de hauteur, du plancher bas au dernier niveau. Comme cette notion d'IMH n'existe pas encore en droit français, M. Maire préfère parler d'immeuble de 4^e famille.

Une sécurité incendie parfois défaillante

Beaucoup de ces immeubles ont été construits dans les années 1950 ou 1960 pour résoudre la crise du logement et, selon M. Maire, «*leur vieillissement pose problème*». Beaucoup ont été détruits. Lorsqu'il s'agit d'immeubles privés, les travaux de sécurité incendie ne sont souvent pas réalisés car le vieillissement induit d'autres travaux qui semblent plus importants aux yeux des copropriétaires (humidité, esthétique, etc.). Si les prérogatives de la commission de sécurité sont moindres qu'en IGH, les travaux de mise aux normes incendie peuvent être aussi onéreux, au-delà des capacités financières des copropriétaires.

La doctrine a évolué

depuis leur époque de construction.

Les réglementations d'alors autorisaient des pratiques aujourd'hui interdites, par exemple l'évacuation des habitants par les toits, des balcons filants ou des trappes dans les logements pour rejoindre le niveau inférieur (28 m) chez les voisins. Alex Maire cite l'exemple de certains appartements au sein desquels «*il existe une trappe dans la cuisine qui permet de passer dans l'appartement inférieur pour s'échapper.*»

Les occupants successifs ont aussi pu réaliser des travaux qui altèrent la sécurité incendie initiale.

Privatiser un couloir pour agrandir un logement en ayant racheté le logement voisin peut priver tout l'immeuble de la solution de désenfumage antérieurement en place.

Enfin, les objectifs d'isolation thermique et de sécurité incendie peuvent s'opposer.

«*La fermeture d'une cage d'escalier, initialement à l'air libre, pour limiter les pertes thermique rend alors le dispositif de désenfumage inopérant*». Il y a un risque que rien ne soit prévu en remplacement, surtout si les travaux sont effectués par de petites entreprises qui ne disposent pas d'un spécialiste incendie en interne.

Comment communiquer sur ce sujet ?

Les propriétaires individuels ne se rendent pas compte des risques encourus. Mener une communication grand public est difficile tant les cas peuvent être variables d'un immeuble à l'autre. L'État et les bailleurs sociaux communiquent depuis des décennies. Le projet de loi de 2005 rendant obligatoire la mise en place des détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF) visait à impliquer et sensibiliser les occupants. De l'avis de M. Maire «*Il a été dénaturé au fil des amendements et a perdu sa teneur pédagogique initiale. C'est dommage.*» ▶

► VERS UN AVENIR PLUS SÛR ?

S'inspirer des pratiques des bailleurs sociaux

Malgré les coûts élevés, les bailleurs sociaux procèdent à la mise aux normes de leurs immeubles en raison, selon M. Maire, « *de leur sens des responsabilités et de leur approche patrimoniale* ». Ils disposent en outre d'expertise en interne ou en externe. Ainsi, certains bailleurs prennent des initiatives en la matière et améliorent la sécurité incendie des immeubles. *Vilogia*, par exemple, a mis en place de moyens de détection incendie supplémentaires, a rénové des colonnes sèches et interdit le stationnement aux abords de l'immeuble pour que les véhicules de secours arrivent rapidement.

Former les acteurs du bâtiment ...et de l'espace urbain

Tous les acteurs de la construction et de l'immobilier ne sont pas familiers des réglementations incendie. Les architectes, les entreprises, les syndicats, et l'ensemble des acteurs du bâtiment ne sont pas tous formés en la matière. L'auto-formation est en partie possible car, selon M. Maire, « *beaucoup de documentation est disponible sur internet* ».

En dehors des acteurs du bâtiment *stricto sensu*, il est aussi nécessaire de former ou d'informer les acteurs en interaction avec le bâtiment. M. Maire cite l'exemple de la mise en place du tramway à Paris, nuisant au déplacement et à la mise en station des engins de secours à certains endroits (passage de câbles, rails, etc.). Certaines façades sont aussi rendues inaccessibles par des opérations d'aménagement.

Quelle pérennité de la performance incendie des bâtiments biosourcés ?

M. Maire émet quelques inquiétudes sur l'utilisation de matériaux biosourcés, notamment le bois ou la paille compressée. Si les matériaux réussissent aujourd'hui les tests incendie, comment évolueront-ils au cours du temps en raison des contraintes répétées (froid, chaleur, pluie, vent, etc.). Perdront-ils leurs caractéristiques ? ■



L'INGÉNIERIE SOCIALE EN COPROPRIÉTÉ

UN BET D'INGÉNIERIE SOCIALE SPÉCIALISÉ, NEUF ANS DE PRATIQUE

Une opportunité saisie en 2009

En 2009, certains conseils départementaux franciliens décident de subordonner leur aide à l'intégration d'un travailleur social diplômé d'État dans l'équipe opérationnelle. L'opérateur francilien Ozone sollicite alors Léonie CHATELAIN qui saisit cette opportunité pour créer en 2009 son activité d'assistance sociale indépendante spécialisée dans l'action sur les copropriétés en difficulté.

Une équipe qui se déploie progressivement

Neuf ans plus tard, l'équipe s'est étoffée et amenée à continuer à se développer étant donné la demande croissante. Constituée de 5 travailleurs sociaux à temps plein¹ et d'une assistante administrative à mi-temps, cette équipe travaille en groupement avec des opérateurs tels qu'Ozone, en Ile-de-France et se déploie également sur deux départements limitrophes.

Concilier l'accompagnement individuel des ménages et l'intérêt collectif de la copropriété

Dans ces dispositifs, le but de l'équipe sociale est de contribuer au redressement de la copropriété. Elle agit donc, en premier lieu, dans l'intérêt collectif de la copropriété, même si son travail est d'accompagner individuellement les ménages en difficulté et qu'elle est le seul intervenant du groupement à avoir cette approche individuelle.

En conséquence, certains outils d'accompagnement social ne sont pas mobilisés car ils sont jugés contraires au redressement de la copropriété. C'est le cas par exemple des dossiers de surendettement qui bloquent le recouvrement par la copropriété.

« Nous avons les deux casquettes, celle de l'accompagnement individuel et celle de l'intérêt collectif. Cette dichotomie n'est pas évidente à gérer au quotidien ».

Une expérience à partager

Depuis 2009, Léonie CHATELAIN et son équipe ont pratiqué toute la palette des dispositifs destinés aux copropriétés fragiles ou en difficulté : POPAC (programme opérationnel préventif d'accompagnement des copropriétés), OPAH copropriétés dégradées, plans de sauvegarde (PDS) dont 2 inscrits au sein d'une ORCOD-IN (opération de requalification des copropriétés en difficulté d'intérêt national). Forte de cette expérience acquise sur 57 copropriétés et 28 dispositifs, Léonie CHATELAIN en partage les enseignements et propose des pistes pour améliorer l'efficacité de l'ingénierie sociale et donc des dispositifs publics.

¹ Deux assistantes sociales, deux conseillères en économie sociale et familiale, une titulaire d'un BTS en économie sociale et familiale.

DÉCRYPTAGE DU TRAVAIL SOCIAL AU SEIN D'UNE COPROPRIÉTÉ EN DIFFICULTÉ

Signaler, mobiliser les relais locaux

Dans le cadre de ses missions, l'équipe sociale peut être amenée à identifier des situations de mal-logement, d'indignité et d'insalubrité. Ne disposant pas d'outils pour agir directement, elle relaie ses signalements à ses partenaires (services communaux d'hygiène, ...). De ce fait, son action dépend fortement des relais locaux existant sur chaque territoire.

Concentrant son action sur les problématiques de l'habitat et du logement, l'équipe sociale oriente également les situations présentant des difficultés liées à la santé, à l'emploi et autres vers les services sociaux dits de droit commun. Elle organise des commissions sociales afin de signaler les situations les plus fragiles et mobilise ainsi l'action des organismes compétents.

Identifier et accompagner les copropriétaires en impayés

Aller vers les habitants :

la visite à domicile, clé de lecture essentielle

C'est essentiellement à travers l'analyse des impayés de charges que l'équipe sociale identifie les propriétaires occupants à accompagner, cible prioritaire de ses missions. Elle procède ensuite à de nombreuses visites à domicile, essentielles à la bonne connaissance des conditions de logement et des modes d'habiter des ménages suivis.

Au début du suivi-animation, les prises de contact avec les familles se font par courriers dits de *mis à disposition* mais elles ne permettent pas de toucher une majorité des copropriétaires. L'équipe sociale met aussi en place des permanences d'accueil essentiellement sur rendez-vous.

- Afin de favoriser la rencontre d'un maximum des ménages repérés comme présentant une situation de fragilité, l'équipe sociale complète sa palette de relances (seconds courriers, appels téléphoniques, mobilisation des gardiens et conseils syndicaux) par des visites à domicile dites spontanées. Cette pratique est née de l'expérience sur une copropriété en quartier ancien dont l'occupation des logements était difficilement identifiable du fait de pratique de locations en cascade. L'intervention du travailleur social en porte à porte a permis de dialoguer avec l'ensemble des habitants et de rencontrer les ménages ciblés par le volet social du dispositif de redressement de la copropriété. Forte de ce bilan positif, l'équipe sociale réalise systématiquement ce type de visites à domicile dans l'ensemble des copropriétés présentant un défaut de mobilisation des copropriétaires.

Avec chaque ménage, le travailleur social établit un diagnostic social et un plan d'action, à l'image de l'accompagnement social au relogement. Les ménages sont accompagnés dans la gestion de leur budget, l'apurement de leur dette de charges, la mobilisation d'aides aux travaux, l'aide au maintien à domicile et si besoin l'aide à la vente et au relogement.

Des critères d'éligibilité au FSL très contraignants

Concernant l'apurement des dettes de charges, dans certains territoires, les critères d'obtention du fonds solidarité logement (FSL) sont très difficiles à réunir, notamment le critère de la reprise du paiement des charges. Pour pouvoir bénéficier du FSL, les ménages doivent avoir honoré leurs charges sans retard pendant un an au moment du dépôt du dossier. Cette durée peut s'allonger jusqu'à deux ans si l'on tient compte du délai d'instruction du dossier. Les propriétaires occupants endettés peuvent très rarement s'astreindre à cette régularité. Il y a toujours des événements dans l'année, qui génèrent un paiement avec un peu de retard.

Malgré cela, le FSL représente un outil pédagogique indispensable pour l'équipe sociale qui s'appuie sur ses critères d'éligibilité exigeants afin de mettre en place un accompagnement budgétaire en vue d'une possible aide financière.

Agir en amont, limiter les saisies immobilières, longues et génératrices d'irrécouvrables

Les impayés de charge ne sont pas toujours dus à un manque de moyens. Certains copropriétaires ont pris par exemple de mauvaises habitudes. Les procédures judiciaires de recouvrement sont longues et les mauvais payeurs ne se rendent souvent compte des répercussions que lorsqu'ils sont arrivés à un point de non-retour. Dans ce contexte, le travail de l'équipe sociale consiste à agir le plus en amont possible pour limiter les saisies immobilières. Cela répond aussi à un objectif de rééquilibrage de l'occupation sociale de la copropriété car éviter les ventes judiciaires c'est aussi éviter que de nouveaux acquéreurs indécidés arrivent dans la copropriété.

Assurer l'interface entre locataires et copropriétaires en impayés

Si les propriétaires occupants constituent le cœur de cible de l'accompagnement social individuel, néanmoins, l'équipe contacte les locataires lorsque les impayés de charge d'un propriétaire bailleur résultent d'une dette de loyer ou quand il y a un besoin de médiation. L'équipe sociale rencontre des difficultés pour entrer en contact avec les propriétaires bailleurs car ils n'habitent pas sur place et l'équipe ne dispose pas d'aide financière à leur proposer. Parfois, elle accompagne certains dans la négociation d'un échancier avec le syndic.

Élaborer un diagnostic à l'échelle de l'immeuble dès le démarrage du dispositif public

Élaborer une enquête sociale approfondie à l'échelle de l'immeuble

Quel que soit le dispositif public d'intervention sur les copropriétés en difficulté, pour rendre plus efficace le travail de l'équipe sociale, le diagnostic social initial est primordial et doit être élaboré à l'échelle de l'immeuble.

Pour éviter des actions au fil de l'eau, un travail d'enquête sociale approfondi en amont ou au début d'un dispositif est essentiel pour élaborer un diagnostic à l'échelle de l'immeuble et construire ensuite une stratégie d'action. Ce travail d'enquête permet de rechercher des partenaires, de mettre en place les outils adéquats dès le démarrage du dispositif. Les études préalables qui existent actuellement ne sont pas assez poussées. L'équipe sociale a pourtant besoin de disposer de données sur l'occupation sociale très vite.

Même sans certitude sur le dispositif ultérieurement mis en place, les habitants de copropriétés en difficulté sont assez compréhensifs. L'équipe sociale ne formule aucune promesse. Lorsqu'un dispositif public est à l'étude, les difficultés de la copropriété sont généralement déjà anciennes. Cela pose la question de la transmission des données concernant les ménages. Généralement, lorsqu'une enquête sociale est réalisée en amont d'un dispositif, le prestataire ne transmet pas les données nominatives d'enquête sociale à la maîtrise d'ouvrage. L'équipe sociale qui intervient ensuite dans l'équipe de suivi-animation part alors de zéro, les travailleurs sociaux locaux n'ayant que peu de connaissances des situations de fragilités des copropriétaires.

Définir des profils de parcours résidentiels : un outil d'analyse prédictive né de l'expérience

Pour réaliser ces diagnostics sociaux en phase d'élaboration des dispositifs, Léonie CHATELAIN a mis au point un nouvel outil d'analyse qui permet d'avoir une vue d'ensemble de l'occupation sociale de la copropriété et de scénariser son évolution.

Cet outil d'analyse vise, en amont, à imaginer les parcours résidentiels prévisionnels des propriétaires occupants au cours de l'intervention. Trois profils-type de parcours résidentiels ont été définis :

- le *non-maintien a priori*,
- le *maintien compromis*
- le *maintien possible*.

Le classement des propriétaires occupants dans ces trois catégories est effectué en fonction de deux critères : le montant de leur dette

de charges avant travaux et les ressources dont ils disposent appréhendées à travers leur reste à vivre par unité de consommation. Ce critère détermine en effet si le ménage est en capacité de supporter des charges exceptionnelles tels que les appels de fonds travaux pour la rénovation de la copropriété. L'INSEE a ainsi fixé à 10€ par unité de consommation et par jour le seuil en deçà duquel un ménage n'est pas en capacité de faire face à des charges exceptionnelles (soit 300€ par unité de consommation et par mois).

Dans le département de Seine-Saint-Denis, le montant de 7 000€ constitue le seuil au-delà duquel un propriétaire occupant ne peut plus bénéficier du FSL pour l'aider à apurer sa dette de charges de copropriété.

Ce travail d'analyse prédictive nécessite trois ou quatre mois. Pour le réaliser, il faut bien évidemment effectuer au préalable un travail d'enquête approfondi et rencontrer les propriétaires occupants en difficulté.

Cette approche améliore considérablement le travail de l'équipe de sociale. Elle permet d'alerter les partenaires sur ce qu'il est nécessaire de mettre en place pour que le programme de travaux envisagé ne constitue pas une nouvelle source de difficultés pour la copropriété et qu'il puisse contribuer réellement à son redressement.

Cette analyse permet notamment de quantifier précisément les besoins de portage provisoire indispensables au succès de l'intervention publique. La préservation ou l'amélioration de la mixité sociale de ces copropriétés constitue également un critère essentiel de leur redressement. Cette vision du peuplement de la copropriété actuel et futur permet d'élaborer collectivement un projet pour l'immeuble.

Une approche globale à généraliser

Pour favoriser le redressement pérenne de la copropriété, il est important pour l'équipe sociale de pouvoir construire une stratégie à l'échelle de l'immeuble et non uniquement à l'échelle des ménages accompagnés. Certains organismes, tels que la *Fondation Abbé Pierre*, ont adopté cette approche. Léonie CHATELAIN et son équipe sensibilisent leurs partenaires sur l'intérêt de travailler de cette façon. Une démarche en ce sens a été initiée avec la CAF 93.

Cas spécifique des PDS: une démarche en deux temps

Dans le cadre d'un plan de sauvegarde d'une durée de cinq ans, le travail de l'équipe sociale se déroule en deux phases distinctes.

Solvabiliser les copropriétaires avant le vote des travaux

Les deux premières années sont consacrées à la solvabilisation des copropriétaires qui ont contracté des dettes de charge afin qu'ils soient en mesure de financer par eux-mêmes les quotes-parts des travaux programmés dans le cadre du plan de sauvegarde. L'équipe sociale cherche alors à rencontrer le plus grand nombre possible de propriétaires occupants débiteurs. Elle les accompagne dans la gestion de leur budget, sollicite les aides classiques et les soutiens dans la négociation d'un échéancier avec le service recouvrement du syndic pour apurer leur dette ou, du moins, de commencer à l'apurer.

Non maintien	Les propriétaires classés dans ce profil présentent une dette de charges supérieure à 7000€, ont fait l'objet d'une condamnation et pour lesquels aucune solution d'apurement de la dette de charges n'est envisageable.
Maintien compromis	Les propriétaires classés dans ce profil présentent une dette comprise entre 3000€ et 7000€, font l'objet d'une assignation mais la condamnation n'a pas encore été prononcée. L'apurement de leur dette est incertain et leur équilibre budgétaire est compromis.
Maintien possible	Les propriétaires classés dans ce profil présentent une dette inférieure à 3000€. La procédure de recouvrement de leur dette vient de débiter, l'apurement est envisageable et leur budget est équilibré.

À partir de ce premier classement, l'équipe sociale procède à deux types d'analyses prévisionnelles pour mesurer l'impact qu'aura le coût des travaux de rénovation sur les trajectoires de ces propriétaires occupants. Pour cela, l'équipe prend en compte uniquement la quote-part résiduelle que les copropriétaires auront à payer une fois déduites toutes les subventions attribuées à la copropriété.

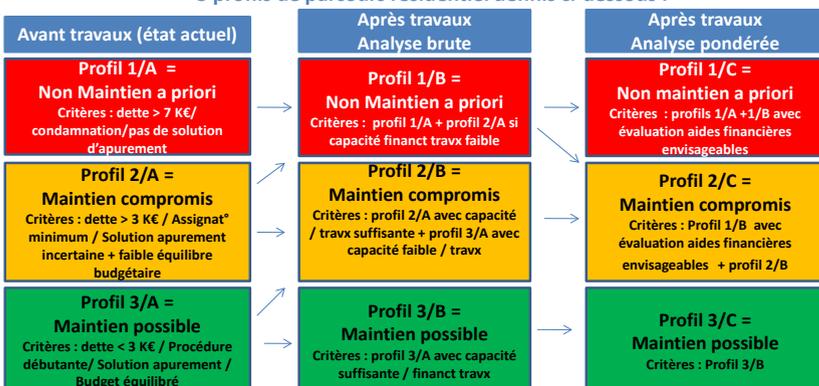
La première analyse prévisionnelle est une analyse brute. Elle évalue quels ménages pourront rester dans leur catégorie ou basculeront dans les deux autres catégories (maintien compromis ou non maintien) une fois qu'ils auront à payer leur quotes-parts résiduelle pour les travaux.

La seconde analyse prévisionnelle est une analyse pondérée. Elle procède à la même évaluation mais en tenant compte cette fois des aides individuelles disponibles. C'est une analyse très optimiste.

Grille d'analyse globale / capacité des copropriétaires à se maintenir

Echantillon

3 profils de parcours résidentiel définis ci-dessous :



Nbre Ménages PO « déclassés » après les travaux après prise en compte de la mobilisation des aides financières envisageables

Portage a minima nécessaire pour les PO = profil 1/C =

► **Les accompagner dans le financement de leur quote-part travaux résiduelle**

C'est généralement pendant les trois dernières années du plan de sauvegarde que les travaux de rénovation sont votés. La copropriété perçoit des subventions qui permettent de financer largement ces travaux mais les copropriétaires ont toujours un reste à charge, plus ou moins conséquent, à acquitter. Le rôle de l'équipe sociale est alors d'accompagner les propriétaires fragiles dans le paiement de cette part résiduelle. Elle fait appel pour cela à différents organismes qui peuvent attribuer des aides individuelles à ces ménages. Pour un ménage, jusqu'à deux ou trois organismes différents peuvent être sollicités et le traitement des dossiers peut prendre un à deux ans avant d'obtenir le versement des aides.

« *Pendant ce temps-là, la copropriété ne recouvre pas tous ces appels travaux, c'est là la difficulté* ».

Un travail en partenariat

L'accompagnement individualisé des ménages s'effectue en partenariat. L'équipe sociale travaille en étroite collaboration avec les autres acteurs du plan de sauvegarde. Par exemple, elle participe aux groupes de travail sur les impayés de charge avec le service recouvrement du syndic ou l'administrateur judiciaire le cas échéant. Cela permet de suivre de l'évolution des comportements des débiteurs et de construire une stratégie partagée avec les acteurs qui mettent en œuvre les procédures judiciaires.

Des partenariats peuvent aussi être noués avec les acteurs sociaux du territoire à travers des commissions sociales qui étudient collectivement les situations des ménages suivis. Ces commissions sociales peuvent réunir le CCAS, les assistantes sociales de secteur, la CAF, le service municipal du logement, les structures d'accompagnement vers l'emploi, certaines associations, etc. La construction de ces partenariats locaux est plus ou moins aisée selon les territoires.

Portage provisoire et relogement : des leviers à optimiser

L'efficacité de l'équipe sociale est également conditionnée par les possibilités effectives de relogement et de portage provisoire mobilisées pour racheter les appartements des propriétaires occupants qui ne sont plus en capacité de rembourser leurs dettes et d'honorer leurs charges. Or, les capacités de portage et de relogement sont trop souvent insuffisantes voire absentes. Cette insuffisance interroge Léonie CHATELAIN.

« *On est en capacité de débloquer beaucoup d'argent sur certains dispositifs pour démolir et reloger. Pourquoi n'est-on pas capable sur un dispositif de redressement d'une copropriété de reloger dix copropriétaires en difficulté ?* ». ■

VERS UNE REFONDATION DE L'ACTION DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE AUPRÈS DES COPROPRIÉTÉS EN DIFFICULTÉ



INTERPELER ET AGIR POUR LE LOGEMENT DIGNE ET DÉCENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique en 1992, la *Fondation Abbé Pierre (FAP)* agit pour permettre aux personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne. Sa mission s'incarne à travers le soutien à l'action via les associations de son réseau, la connaissance de la crise du logement et l'interpellation sur le mal-logement, avec notamment la publication annuelle du rapport sur le mal-logement. Fondation privée dont les activités sont financées presque en totalité par des dons et des legs, elle est structurée autour d'une délégation générale - comportant six directions - et neuf délégations régionales. La direction des missions sociales (DMS) et les agences régionales de la FAP couvrent différents secteurs et programmes d'intervention afin de :

- conseiller et accompagner les personnes en situation de mal logement (*espace Solidarité habitat*, accès aux droits liés à l'habitat)
- accueillir et loger ces personnes à travers le réseau des *Boutiques solidarités* (accueils de jour) et les pensions de famille.
- soutenir la production de logement très social (programme *Toit d'abord*)
- lutter contre l'habitat indigne (programme *SOS Taudis*, *espace Solidarité habitat*)
- agir à l'international (solidarité internationale)
- changer le regard et rendre acteurs les publics vulnérables (promotion des habitants)
- promouvoir des actions novatrices et transversales (sur les bidonvilles, la précarité énergétique, les copropriétés en difficulté...).

LES COPROPRIÉTÉS EN DIFFICULTÉ : UN SUJET DE PRÉOCCUPATION DE LA FAP

Les copropriétés en difficulté sont symptomatiques de la crise du logement. Elles logent toutes les figures de mal-logés, excepté les sans-abris. Loin d'assurer une simple fonction d'accueil des personnes vulnérables, elles les rendent captives et les appauvrissent (endettement, augmentation exponentielle des charges, dégradations, climat délétère, impossibilité de vendre, etc.). Selon Aurore BOURNAUD, « *les copropriétés dégradées constituent un cadre bâti, de gestion et de vie qui devient un accélérateur de difficultés en particulier pour les fragiles et les moins outillés* ». Le cadre légal de la copropriété peut lui-même être considéré à risque et pathogène, opaque pour tous les copropriétaires et en particulier les plus fragiles.

Face à ces constats, la *Fondation Abbé Pierre* a renforcé son engagement sur le sujet depuis plusieurs années¹. En juin 2013, elle a organisé un colloque² pour soutenir les habitants comme acteurs légitimes du redressement durable des copropriétés en difficulté. L'année suivante, le 19^e rapport *Mal Logement* a consacré un chapitre entier aux copropriétés. En 2015, elle a créé une mission copropriété en difficulté au sein de la direction des missions sociales.

¹ La FAP est de longue date mobilisée sur la question des copropriétés en difficulté. Elle a soutenu les toutes premières actions de portage provisoire en Ile-de-France dès la fin des années 1990.

² Colloque *Écoutez-nous ! Ici, on vit. Vous passez ? Nous, on reste...*

Une ouverture du volet travaux du programme *SOS Taudis* aux copropriétaires occupants impécunieux qui interroge

Un programme ciblé sur l'habitat individuel...

Le programme *SOS Taudis*, mis en place par la FAP en 2007, s'est fortement orienté depuis 2013 vers une aide financière à la réalisation de travaux (habitat indigne et précarité énergétique) dans le logement de propriétaires occupants impécunieux. Les situations sont orientées à la FAP par des opérateurs œuvrant pour l'amélioration de l'habitat. Le montant de l'aide accordée vise à financer le reste-à-charge qui, une fois l'ensemble des aides de droit commun mobilisés, ne peut être supporté par le ménage. Rarement supérieur à 10 000 €, il a pour objectif de boucler le plan de financement et entend rester un levier en appui des financements publics sans s'y substituer.

Un partenariat avec les *Caisses d'Épargne* et le réseau *Parcours Confiance* a également été instauré autour du microcrédit habitat, destiné à permettre aux ménages modestes de participer au financement de leurs travaux en complément des aides publiques.

Le programme *SOS Taudis* en quelques chiffres

Depuis 2013 :

- 1400 ménages aidés une aide moyenne de 4500 €

En 2017 :

- 1,46 million d'euros d'aide au bénéfice de 400 ménages propriétaires occupants pauvres
- Une aide qui a permis de réaliser 11 millions de travaux (dont 3,3 millions en copropriété)
- L'aide de la Fondation Abbé Pierre représente en moyenne 13% du montant des travaux
- 37 microcrédits accordés, avec une moyenne de 15 500€ depuis le lancement du dispositif.

► ... qui s'ouvre avec précaution aux copropriétés en difficulté...

Cette aide est destinée aux propriétaires de maisons individuelles en situation d'habitat indigne ou de précarité énergétique mais, face à des demandes croissantes, elle a été élargie aux propriétaires occupants de copropriétés en difficulté faisant l'objet de dispositifs publics (plan de sauvegarde, *OPAH* copropriété dégradée, *OPAH-RU*). Elle n'est attribuée qu'en complément d'aides publiques, pour boucler le plan de financement d'un programme de travaux en faveur des propriétaires occupants les plus fragiles qui ne parviennent pas à s'acquitter de leur reste à charge sur leur quote-part relative travaux en parties communes.

En 2017, le programme *SOS Taudis* a aidé une dizaine de copropriétés. Il s'agit essentiellement de grandes copropriétés, en Ile-de-France notamment. Sur une même copropriété, l'aide a pu concerner un à quinze ménages. Les demandes d'aides sont très variables, selon les typologies de copropriété, le montant des quotes-parts et les dispositifs qui les concernent. L'aide de la *FAP* a pour but de rendre les travaux possibles en débloquent la situation de ménages qui ne peuvent faire face à leur reste-à-charge. L'effet levier de l'aide la *FAP* est particulièrement est prégnant dans les copropriétés du fait du montant de travaux débloqués. Le coût global des travaux engagés est de fait bien plus élevé que pour des maisons individuelles.

Cependant, les aides aux travaux ne peuvent pas compenser le manque de moyens pour aider les copropriétaires occupants vulnérables à rembourser les dettes de charges qu'ils ont accumulées du fait de fragilités passagères. La possibilité de mobiliser le fonds solidarité logement (*FSL*) à cet effet est très inégale selon les territoires et les critères d'attribution peuvent être très restrictifs. Sur ce point essentiel, (relatif au paiement des charges courantes et à l'aide pérenne au maintien des ménages dans leur logement), la *FAP* peut interpellier les pouvoirs publics mais ne peut s'y substituer pour apporter des réponses adaptées.

...à condition de disposer d'une vision d'ensemble...

Pour les demandes en copropriété, la *Fondation Abbé Pierre* demande à avoir une vision d'ensemble de :

- la situation de la copropriété et de l'intervention programmée (montant total des impayés de charges, programme de travaux, calendrier, plan de financement...) car c'est pour elle la garantie que son aide jouera bien un rôle d'effet levier et d'aide de bouclage au service d'une stratégie d'intervention globale, déjà largement soutenue par les pouvoirs publics. Il s'agit bien de contribuer à la réalisation des travaux dans les meilleures conditions possibles
- mais aussi de celle de chaque ménage demandeur : ressources, impayés de charges, protocoles de recouvrement, quote-part de travaux, contribution de chaque financeur et reste à charge incombant au ménage. Ces informations visent à tenter d'évaluer si le ménage est en capacité de se maintenir dans son logement et d'en rester propriétaire, une fois les travaux de rénovation réalisés. L'endettement d'un ménage peut pénaliser l'équilibre financier de la copropriété et faire peser des mécanismes de solidarité sur d'autres ménages eux-mêmes vulnérables. Dans ce cas, la réponse apportée ne saurait se réduire à une aide aux travaux qui ne résoudra ni les problèmes du ménage ni ceux de la copropriété.

La *Fondation Abbé Pierre* signe une seule convention par copropriété et effectue un seul versement pour tous les ménages bénéficiaires, au démarrage des travaux. La convention est établie avec l'opérateur chargé du suivi-animation du dispositif et c'est lui qui reçoit le versement. Il peut ensuite reverser l'aide au syndicat des copropriétaires par l'intermédiaire du syndic.

... sans toutefois pouvoir peser sur la stratégie de redressement de la copropriété.

Apporter une aide d'appoint à un programme de travaux en copropriété n'est pas sans poser question car la *Fondation Abbé Pierre* intervient en aval des décisions. Elle contribue financièrement à une intervention dont elle ne définit ni le contenu ni les orientations et dont elle ne peut s'assurer qu'elle permettra le redressement pérenne de la copropriété. Or, elle constate que les stratégies adoptées ne sont pas toujours adaptées aux situations traitées. Certaines stratégies élaborées avec des collectivités territoriales ont des effets ambivalents. Des programmes de travaux très ambitieux peuvent mettre des propriétaires occupants fragiles dans des situations inextricables sans alternative proposée pour poursuivre leur parcours résidentiel dans un contexte plus sécurisant et adapté à leurs capacités financières.

L'exemple d'un dossier en Ile-de-France révélateur

Il s'agit d'une copropriété très dégradée de 35 logements construite au milieu du XIX^e siècle. Sur les 35 logements, près de la moitié (17) sont en location, 12 sont occupés par leur propriétaire et 6 sont vacants. Les difficultés de cette copropriété sont repérées en 2007.

En 2011, un programme de travaux est voté mais il ne peut être mis en œuvre car seuls quelques copropriétaires honorent les appels de fonds.

En 2017, alors que la copropriété ne dispose que de 90000€ de provisions pour les travaux votés en 2011, un second programme de travaux de 1,5 million est acté par l'assemblée générale dans le cadre d'une *OPAH* classique. Il prévoit de nombreuses interventions : la reprise des planchers qui ont fait l'objet d'un arrêté de péril, le désamiantage, le traitement du plomb dans les parties communes et dans certains logements suite à une injonction préfectorale et la réfection des cages d'escalier, des réseaux électriques et de la plomberie.

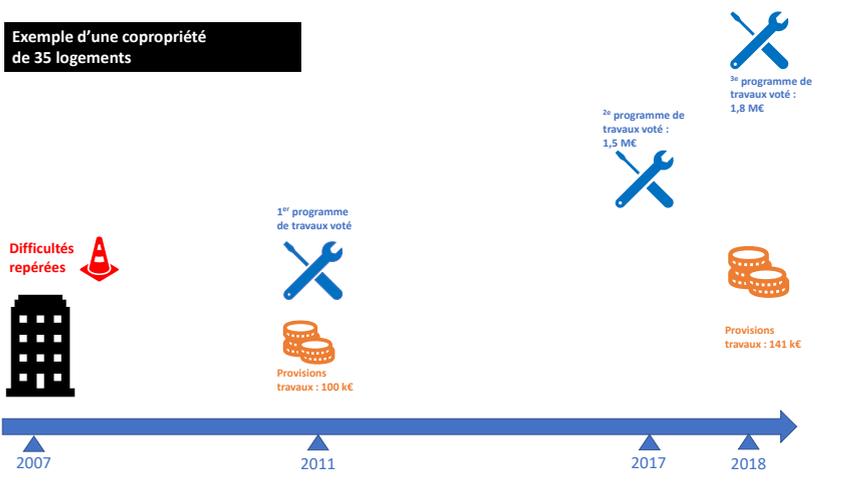
Un an plus tard, alors que la copropriété n'a pu rassembler que 141 000 € de provisions pour travaux, la mairie impose à la copropriété, via le *PLU*, d'ajouter à son programme la création de

50% supplémentaires de places de parking couvertes, la dépose et le remplacement de toutes les menuiseries. Le programme de travaux se chiffre désormais à 1,8 million d'euros. La quote-part moyenne de travaux par logement est de 52 000 €, financée par les subventions attribuées par les différents financeurs (Anah, département, agglomération et ville) à hauteur de 31 400 €. Il reste donc aux propriétaires à payer 17 000 € chacun en moyenne. Selon la surface des appartements, ce reste à charge s'échelonne de 6 000 € à plus de 45 000 €.

Or, la copropriété doit déjà faire face à des difficultés de gestion très importantes. Les impayés de charges courantes représentent deux années entières de budget, soit un peu plus de 75 000 €. Le syndic a changé en 2016 et certaines procédures de recouvrement n'ont jamais été engagées. Quant aux valeurs immobilières, elles sont 30% plus faibles que les prix au m² de l'agglomération.

La Fondation Abbé Pierre est sollicitée pour cinq ménages. L'un d'entre eux est une personne âgée vivant seule qui dispose de 800 € de ressources mensuelles. Deux ménages occupants, étranglés par le coût des travaux, se voient contraints de vendre leur logement et sont donc hors critères. Quant aux trois autres ménages, leur situation offre peu de perspectives. L'un d'eux a une dette de charge de 10 000 € et un reste à charge pour les travaux, une fois les subventions déduites, de 44 000 € sans aucun moyen de financement. Aucun rachat de logement n'est prévu dans le dispositif.

Exemple d'une copropriété de 35 logements



Cet exemple pose de nombreuses questions sur les obligations réglementaires, le manque de souplesse et les choix politiques locaux concernant le redressement des copropriétés en difficulté, la sélection des dispositifs d'intervention et la priorisation des travaux.

Une vision de la dimension collective de la copropriété à développer

Plus globalement, la Fondation Abbé Pierre observe que les dispositifs classiques sont trop souvent centrés sur des objectifs de redressement techniques et financiers, dans une approche qui se focalise encore trop sur la propriété individuelle au détriment de la réalité collective de la copropriété et des besoins d'accompagnement. Cette approche peut renforcer l'individualisation des intérêts au sein de la copropriété et sous-estimer les risques collectifs engendrés par l'intervention : accentuation des conflits, augmentation des impayés suite aux travaux, solidarité financière de fait qui fait porter les conséquences des impayés sur les autres copropriétaires déjà fragiles... Les dispositifs proposent aussi un cadre contractuel qui ne favorise pas toujours la dynamique de projet, les échanges, la co-construction avec les copropriétaires et leur co-responsabilisation par rapport au devenir de leur bien commun. Or, pour la Fondation Abbé Pierre, la démobilité des copropriétaires et des locataires constitue un facteur déterminant dans la dégradation d'une copropriété. A l'inverse, leur implication collective et leur capacité d'organisation sont un levier fort – et indispensable – d'un redressement durable.

Copropriétés : vers une évolution du cadre d'action de la FAP

Une priorité : l'implication collective des copropriétaires et des habitants

La copropriété est à la fois un cadre légal et une forme d'organisation sociale où les forces et les fragilités collectives et individuelles dialoguent et interagissent. L'action de la FAP en faveur des copropriétés en difficulté repose ainsi sur une conviction centrale : « *mobiliser collectivement les habitants constitue le socle sur lequel repose une résorption des difficultés à la fois pérenne et respectueuse de la dignité des personnes* ». Pour cela, il est nécessaire d'accompagner les habitants à comprendre leurs droits et leurs devoirs dans un cadre juridique et de gestion d'une grande complexité, à s'informer, se former, à s'organiser et à comprendre et partager les enjeux de leur copropriété. L'approche par les travaux n'est ni totalement satisfaisante ni suffisante. Trois enjeux ont ainsi été identifiés pour la FAP : agir en faveur des habitants, faire émerger et animer un réseau d'acteurs pour construire des réponses innovantes, mener des réflexions prospectives et interpeler.

1. agir en faveur des habitants

Les habitants sont au cœur des actions et des réflexions que la fondation entend mener sur les copropriétés en difficulté.

L'une des premières orientations en ce sens est de soutenir et aider à se développer des actions sur les dynamiques relationnelles et les capacités collectives, notamment à s'organiser et à gérer ensemble une propriété partagée. Cela passe aussi par l'accompagnement renforcé des plus fragiles qui sont bien souvent invisibles car en dehors des radars des services sociaux de secteur. L'objectif est d'outiller ces habitants pour les rendre acteurs de la vie de leur immeuble et les protéger, aussi bien dans une perspective de prévention des risques que de résolution de leurs difficultés. Cela peut se traduire par l'accès aux droits sociaux, la mise en place d'ateliers collectifs autour du bricolage, l'organisation de formations sociolinguistiques autour de l'appropriation du vocabulaire spécifique de la copropriété, la prévention des impayés... Ainsi, la fondation soutient les actions d'associations comme la CLCV, Cité et médiation, la CSF, l'ESF, l'Ampil et les Compagnons Bâisseurs ou Relais-Habitat, Voisin/Malin, les Amis de la Terre.

Plus spécifiquement, la place des locataires dans les copropriétés mérite d'être valorisée, par exemple à travers des actions de médiation locataire/bailleurs ou l'appui à la création d'associations et d'amicales de locataires.

- Par ailleurs, il est nécessaire renforcer les moyens d'action pour venir en aide aux habitants captifs en grande précarité économique et sécuriser leur trajectoire de manière pérenne. Au-delà du programme *SOS taudis*, la *Fondation Abbé Pierre* réfléchit aux possibilités de mobiliser certains outils comme le bail à réhabilitation ou la vente à réméré. La *FAP* soutient aussi, depuis sa création, l'organisme de portage provisoire et ciblé *Coprocoop* qui intervient sur les copropriétés en difficulté d'Ile-de-France. L'un des buts de ces différentes actions est de faire la preuve par l'exemple que les habitants sont des acteurs centraux et légitimes du redressement de leur copropriété et de permettre une évolution des outils et des représentations de l'action publique en ce sens. C'est dans cette perspective que la *Fondation Abbé Pierre* soutient la diffusion du théâtre-forum dans les copropriétés en difficulté suite aux deux premières expérimentations menées avec l'agglomération *Creil Sud Oise*, la ville d'Épinay-sur-Seine et l'établissement public *Est Ensemble*.

2. faire émerger et animer un réseau d'acteurs pour construire des réponses innovantes

Pour développer de telles actions, la fondation souhaite réunir et mobiliser des acteurs associatifs et publics dans le but de faire évoluer, à terme, les dispositifs d'intervention sur les copropriétés, à travers deux types d'actions :

- le soutien à des actions expérimentales, novatrices et multi-partenariales en articulation et en complémentarité de moyens avec la puissance publique.
- la création de groupes de travail et d'échanges favorisant le partage de compétences et la coopération entre des acteurs experts de cette question et des acteurs émergeant sur le sujet.

La fondation a notamment comme objectif de favoriser l'intégration dans les interventions sur les copropriétés en difficulté de nouveaux acteurs spécialisés sur la mobilisation collective des habitants. Pour cela, il est nécessaire que des alliances et des coopérations très étroites se tissent entre ces nouveaux acteurs et les spécialistes de la copropriété afin de concevoir des actions respectueuses des dynamiques sociales très spécifiques aux copropriétés. Plaquer des méthodes issues d'autres contextes pourrait être générateur d'effets contre-productifs. À Marseille par exemple, les *Compagnons Bâisseurs Provence* et l'association *Économie sociale et familiale services* ont su développer des modes d'action spécifiques aux copropriétés associant les compétences juridiques de l'*AMPIL*.

3. mener des réflexions prospectives et interpeler

Au-delà du soutien à l'action et au développement d'expérimentations, la fondation souhaite également travailler sur les évolutions et les améliorations possibles de la loi de 1965 et s'engage aussi en faveur des copropriétés en difficulté à travers un travail de réflexion, de production de connaissances et d'interpellation. Ainsi, elle se donne pour missions et perspectives, notamment via ses partenaires :

- d'explorer des formes alternatives d'habitat collectif (participatif/coopératif, notamment social, *SCI APP*, *OFS...*)
- de participer à la réflexion sur une évolution du cadre légal et de proposer des évolutions juridiques plus ambitieuses de la loi *Alur*
- d'approfondir la réflexion sur les limites de l'intervention publique et ses effets ambivalents dans certains cas
- d'exercer une veille sur les pratiques de certains professionnels de l'immobilier, dont les syndicats, mais aussi de participer à une réflexion sur les évolutions de ce métier et les compétences spécifiques qu'il requiert en direction des copropriétés en difficulté (*QualiSR*)
- de renforcer les moyens de lutter contre les bailleurs indécents et les marchands de sommeil en copropriété
- d'interpeller sur les besoins en relogement des habitants des copropriétés en difficulté. ■

VOS NOTES/

© Forum des politiques de l'habitat privé 2018
Une production du *Groupe de travail Copropriété*
Copilotes du groupe : Soraya DAOU et Odile DUBOISJOYE
Rédaction : Sylvaine LE GARREC, sociologue consultante
et ACCTEES
Conception, direction et réalisation : Véronique GUILLAUMIN



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

www.forumhabitatprive.org