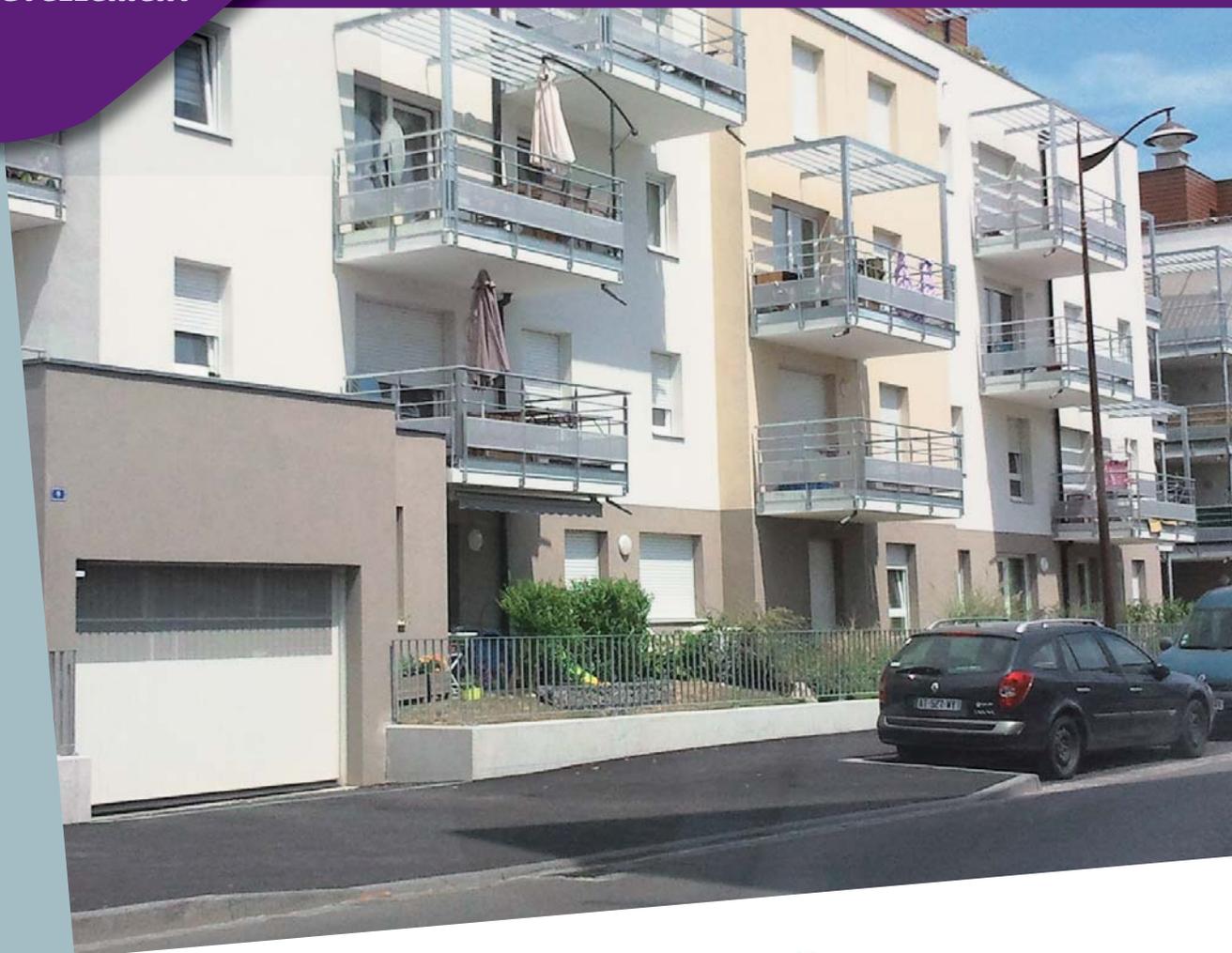


n°4 SIGNETS

POLITIQUE DE LA VILLE
ET DE RENOUVELLEMENT
URBAIN

L'accession sociale sécurisée dans les quartiers en renouvellement urbain

Collection Cahiers - avril 2016 - 25 €



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble

RÉALISATION DU DOCUMENT COORDONNÉE PAR Béatrix Mora, Catherine Grenier, Sophie Lauden-Angotti,
Direction des politiques urbaines et sociales, Denise Partouche, Direction des études économiques et financières,
Denis Landart, Direction de la maîtrise d’ouvrage et des politiques patrimoniales, l’Union sociale pour l’habitat,
Vincent Lourier, Fédération des Sociétés coopératives d’Hlm.

à PARTIR DES CONTRIBUTIONS DE Habitat et Territoires Conseil et Bers Consultants.

INTRODUCTION

Depuis le lancement de la rénovation urbaine, la volonté de diversification des statuts et des produits a été un objectif central dans les projets. L'accession à la propriété et plus particulièrement l'accession sociale sécurisée est une des voies essentielles de ce développement. La contribution du réseau des acteurs Hlm à cette diversification représente, à fin 2015, plus de 5 000 logements d'accession sociale sécurisée ; à cela se rajoutent 1 250 logements produits par le réseau Procivis. Quel bilan pouvons-nous en tirer aujourd'hui, à un moment où les organismes Hlm accélèrent cette production en fin de PNRU et vont la poursuivre dans le cadre du NPNRU ?

Ce cahier s'appuie sur une triple démarche :

- ▶ une enquête menée par l'Union sociale pour l'habitat auprès d'une centaine d'organismes Hlm impliqués dans l'accession sociale en zone ANRU dont les résultats statistiques sont présentés en première partie ;
- ▶ une étude qualitative menée par le cabinet de sociologie BERS auprès d'une trentaine d'accédants dans des opérations d'accession sociale également réalisées par des organismes Hlm ;
- ▶ une analyse approfondie, par Habitat et Territoires Conseil, de treize opérations d'accession sociale réalisées par des organismes Hlm.

Les enseignements issus de ces deux dernières approches sont exposés dans la deuxième partie et enrichis de préconisations, points de vigilance à l'attention des maîtres d'ouvrage.

SOMMAIRE

BILAN STATISTIQUE ISSU DE L'ENQUÊTE CONDUITE AUPRÈS D'UNE CENTAINE D'ORGANISMES HLM IMPLIQUÉS EN ZONES ANRU	3
▶ Présentation de l'enquête	4
▶ Les opérations et les logements produits	4
▶ L'accession sécurisée au cœur des quartiers	4
▶ La diversification de l'offre	6
▶ Une production de logements à prix modérés	7
▶ Les ménages acquéreurs	9
▶ Des primo-accédants d'origines diverses	9
▶ Une opportunité pour des ménages très modestes	11
ENSEIGNEMENTS, PRÉCONISATIONS, POINTS DE VIGILANCE TIRÉS DES ANALYSES QUALITATIVES	13
▶ Présentation des deux analyses	14
▶ L'attractivité du prix de vente, un facteur déterminant pour les accédants	16
▶ Un dispositif de sécurisation qui rassure les ménages	17
▶ Localisation dans la ville, vocabulaire architectural de l'opération, conception et confort du logement : des éléments clés dans le choix de l'acquéreur	18
▶ L'environnement social et la densification progressive du nouveau quartier : deux points pouvant modérer l'appréciation positive des accédants	29
▶ Pouvoir choisir certaines finitions, apporter des adaptations mineures à l'aménagement du logement : une attente forte qu'il convient de mieux satisfaire	34
▶ La nécessité d'un suivi post-achat de deux à trois ans, bien identifié par l'accédant, pour résoudre les difficultés liées aux finitions et aux malfaçons	36
▶ L'importance pour l'organisme d'une organisation et de processus adaptés au cours de chacune des phases de l'opération d'accession	37
▶ Aider les accédants à devenir copropriétaires	39
CONCLUSION	44

BILAN STATISTIQUE ISSU DE L'ENQUÊTE
CONDUITE AUPRÈS D'UNE CENTAINE
D'ORGANISMES HLM IMPLIQUÉS
EN ZONES ANRU

PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

93 opérateurs ont répondu aux questionnaires et ont renseigné un total de 221 opérations (4 916 logements) dont les ordres de service s'échelonnent de 2006 à 2018. Ces opérations sont réparties sur 21 régions métropolitaines, 51 départements, 118 communes et 115 PRU. Les organismes répondants ont renseigné la description de 2 604 ménages accédants sur ces opérations. A l'exception de la région PACA, toutes les régions métropolitaines sont représentées¹.

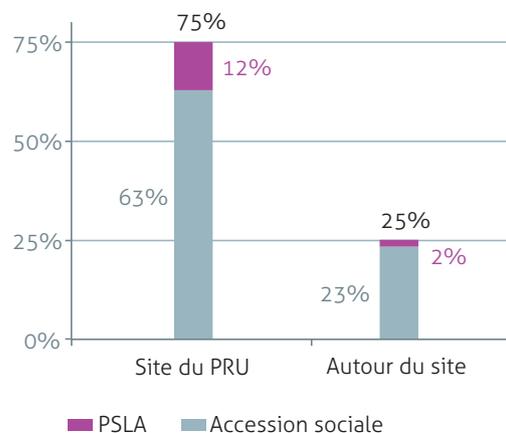
Les opérations et les logements produits

L'accession sécurisée au cœur des quartiers

75% des logements produits en accession par les organismes Hlm en zone ANRU le sont sur le site du PRU, soit au cœur des quartiers en transformation, et 25% sont situés autour du site². 88% des opérations sont réalisées en maîtrise d'ouvrage directe par les organismes Hlm, 12% sont des opérations d'acquisition en VEFA en vue d'une revente en PSLA (entre bailleurs Hlm pour les 2/3, acquises à un promoteur privé pour le tiers restant).

La production de logements en accession participe activement à la dédensification en logement locatif Hlm des quartiers d'habitat social et à leur diversification urbaine. L'offre en accession sociale réalisée par les organismes Hlm en zone ANRU est composée à 86% de logements en accession sociale classique et à 14% de logements PSLA.

Répartition des logements selon la localisation
(Taux de renseignement : 90%, hors opérations mixtes)



¹ Les données de l'Ile-de-France sont extraites de l'enquête biannuelle de l'AORIF et celles des autres régions d'une enquête réalisée par l'Union sociale pour l'habitat au premier semestre 2014. L'ensemble de l'exploitation des données est réalisée par la Direction des études économiques et financières de l'Union sociale pour l'habitat.

² Dans la zone des 500 mètres autour du site avant 2014, dans les 300 mètres depuis 2014.

Comme pour l'ensemble des opérations d'accèsion réalisées par les organismes Hlm, les opérations en zone ANRU sont destinées à permettre l'accèsion à la propriété de ménages qui n'ont pas ou difficilement accès au marché libre.

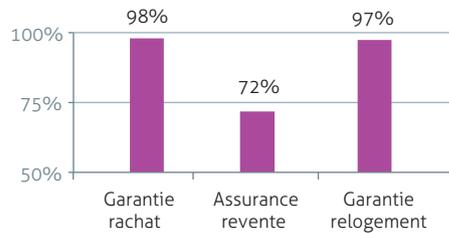
Cette intention fondatrice se retrouve dans les outils de sécurisation proposés aux futurs accédants en cas d'accident de la vie :

- ▶ la quasi-totalité des opérations prévoient pour les futurs accédants la garantie de rachat (98% des opérations) et la garantie de relogement (97%).
- ▶ 72% prévoient l'assurance revente.

Définis avec les partenaires locaux et en cohérence avec l'esprit du PRU, les publics cibles des opérations d'accèsion sont dans la quasi-totalité des cas des primo-accédants (93% des opérations), qu'ils habitent déjà le quartier (74%) ou dans les environs (76%).

En zone ANRU, les opérations d'accèsion sociale s'intègrent à la mise en œuvre du PRU et commencent en milieu, voire en fin de calendrier (délai nécessaire à la libération du foncier, au regain d'attractivité du quartier).

Présence des outils de la sécurisation (Taux renseignement : 85% des opérations)



Répartition des logements selon l'année d'OS (Taux de renseignement : 81%)



- ▶ Les premières opérations de notre enquête ont été lancées (ordre de service) en 2006 et certaines le seront dans les années à venir. Ainsi, 91% des logements ont été produits entre 2009 et 2014.

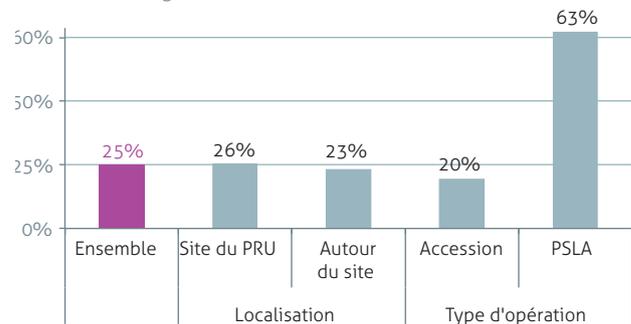
La diversification de l'offre

Les logements produits par les organismes Hlm sont dans la quasi-totalité des cas proches des commerces (91%), des transports en commun (96%) et des écoles (96%). Ils respectent de plus les normes les plus récentes de performance énergétiques : 64% ont été produits selon les normes RT 2012 ou BBC.

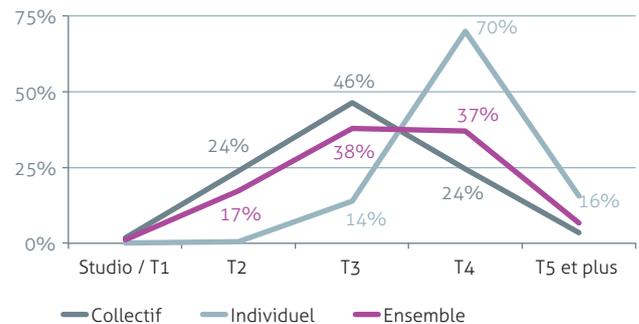
Les objectifs de diversification et de dédensification des quartiers d'habitat locatif se retrouvent dans le type de logements produits : 25% sont des logements individuels (26% des logements sur les sites des PRU, 23% des logements produits autour des sites).

La part de logements individuels monte à 63% pour la production en PSLA qui propose majoritairement de grands logements familiaux (86% de T4 et plus). En accession sécurisée classique, l'offre est plus diversifiée et s'étend du studio aux plus grands logements même si les T3 représentent près de la moitié de la production.

Part des logements individuels dans la production
(Taux de renseignement : 97%)



Répartition des logements produits selon leur typologie et leur nature (Taux de renseignement : 75%)



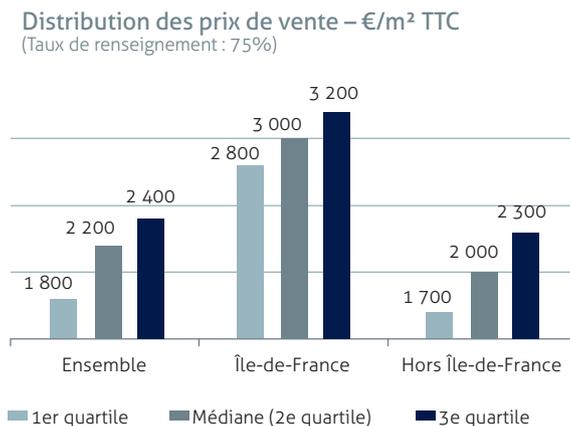
Une production de logements à prix modérés

Le prix de vente médian des logements est de 2 200 €/m² : 3 000 €/m² en Île-de-France, 2 000 €/m² hors Île-de-France.

Il n'est pas possible de déterminer avec précision les écarts de prix par rapport au marché libre car les zones Anru sont de petits territoires en grande transformation et aucune source ne donne de résultats à une échelle si fine.

La comparaison avec les prix des logements acquis par l'ensemble des primo accédants dans le neuf ces dernières années³, montre un écart d'environ 17%. Cette estimation devra toutefois être interprétée avec prudence.

La TVA à taux réduit et les éventuelles aides des collectivités et / ou de l'ANRU participent à la production de logements à prix modérés et constituent des dispositifs incitatifs puissants pour les opérations localisées en cœur de quartier.

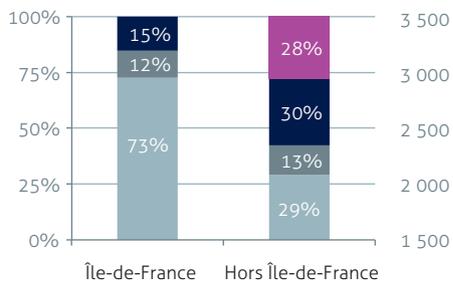


³ Source OFL-CSA, exploitation l'Union sociale pour l'habitat : moyennes des primo accédants dans le neuf en 2011, 2012 et 2013

Les aides obtenues sur les opérations, et notamment la prime Anru, ont un impact direct sur les prix de vente. Comme le prévoit le règlement général de l'Anru, les opérations qui ont bénéficié de la prime (avec ou sans aide complémentaire de la collectivité locale) proposent un prix de vente inférieur en moyenne de 13% par rapport aux prix de vente des opérations qui n'en ont pas bénéficié.

Répartition des opérations selon les aides

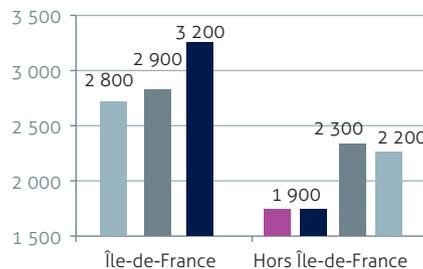
(Taux de renseignement : 86%)



■ Prime ANRU + aide collectivité
■ Prime ANRU seule

Prix de vente médians selon aides - €/m²

(Taux de renseignement : 86%)



■ Prime ANRU + aide collectivité
■ Prime ANRU seule

LES MÉNAGES ACQUÉREURS

Il n'y a pas de profil type de ménage acquéreur, ils sont d'anciens locataires du parc social ou du parc privé, de la commune du PRU ou non, d'âges et de compositions familiales diverses. Mais ces acquéreurs ont en commun d'accéder à la propriété pour la première fois et des revenus moyens voire modestes.

Des primo accédants d'origines diverses

92% des ménages ayant accédé à la propriété avec un opérateur Hlm en zone ANRU sont primo accédants, 8% étaient propriétaires de leur précédent logement.

Un parcours pour les ménages venant du parc social

Les ménages qui deviennent propriétaires pour la première fois étaient précédemment locataires du parc social (50%), du parc privé (40%) ou sont de « nouveaux ménages » qui vivaient précédemment chez leurs parents. La part de ménages venant du parc Hlm est plus élevée en Île-de France (58% contre 49% hors Île-de-France).

45% d'acquéreurs extérieurs à la commune du PRU

Il y a quasiment autant d'acquéreurs qui habitaient déjà la commune du PRU (55%) que d'acquéreurs qui s'y installent pour la première fois (45%). À peine 12% des acquéreurs hors Île-de-France résidaient déjà le quartier.

Les acquéreurs en PSLA sont plus nombreux parmi les originaires de la commune. En Île-de-France, 53% des acquéreurs viennent d'une autre commune, 43% hors Île-de-France.

Une diversité de situations familiales et d'âges

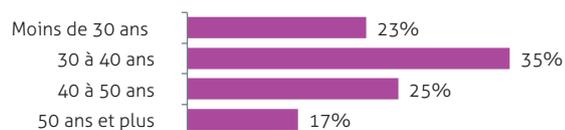
Cette diversité se retrouve dans les caractéristiques des ménages en termes de composition familiale (autant de célibataires que de familles) et d'âge même si les 30 à 40 ans sont les plus présents.

- La particularité des accédants avec un opérateur Hlm en zone ANRU par rapport au profil moyen des primo accédants dans le neuf des dernières années⁴ est une présence plus marquée des familles en milieu de cycle de vie : moins de jeunes (23% de moins de 30 ans contre 38% en moyenne) et plus de ménages avec enfants (44% contre 33% en moyenne).

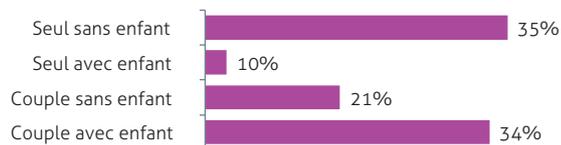
⁴ Source OFL-CSA, exploitation l'Union sociale pour l'habitat : moyennes des primo accédants dans le neuf en 2011, 2012 et 2013

Une majorité d'employés parmi les acquéreurs
60% des acquéreurs sont employés et 22% appartiennent aux catégories intermédiaires ou cadres (29% en Île-de-France, 19 % hors Île-de-France).

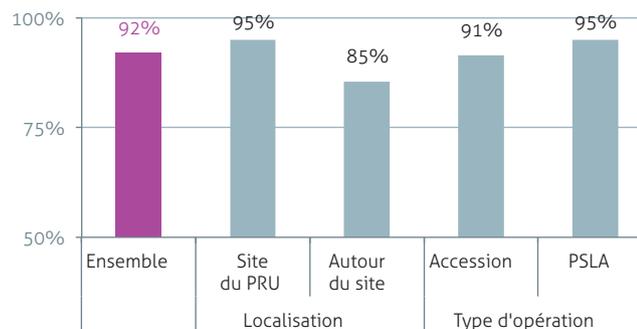
Répartition des accédants selon l'âge de l'acquéreur
(Taux de renseignement : 86%)



Répartition des accédants selon le type de ménage
(Taux de renseignement : 97%)



Taux de primo accédants (Taux de renseignement : 89%)



L'échantillon de notre enquête est de

2 604
ménages

ayant acquis en accession ou réservé un logement PSLA de 2007 à 2014.

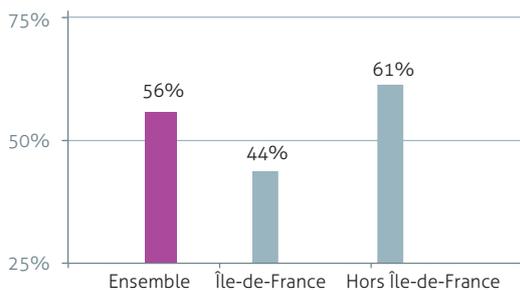
Une opportunité d'accéder à la propriété pour des ménages très modestes

Une part importante d'accédants aux revenus inférieurs à deux Smic.

56% des ménages acquéreurs ont des revenus inférieurs à 2 Smic. La part de ménages modestes est particulièrement importante hors Île-de-France : 61% ont un revenu inférieur à 2 SMIC contre 44% en Île-de-France.

► La part des ménages aux revenus inférieurs à deux Smic est deux fois plus élevée qu'en moyenne⁵ pour l'ensemble des primo accédants dans le neuf ces dernières années (56% contre 29%).

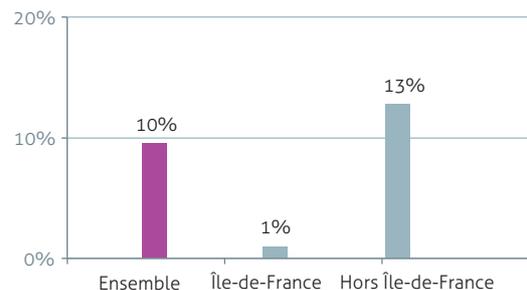
Part des acquéreurs dont le revenu est inférieur à deux Smic (Taux de renseignement : 93% des acquéreurs)



10% d'acquéreurs sans apport personnel

10% des ménages acquéreurs n'ont pas d'apport personnel dans le financement de leur achat : 1% en Île-de-France, 13% en dehors de l'Île-de-France.

Part des acquéreurs sans apport personnel (Taux de renseignement : 72% des acquéreurs)



► La part des ménages sans apport personnel est identique à celle de la moyenne des primo accédants dans le neuf ces dernières années⁵ (10%). Mais elle est inférieure en Île-de-France (1% contre 8%) et supérieure en dehors de l'Île-de-France (13% contre 11%).

⁵ Source OFL-CSA, exploitation l'Union sociale pour l'habitat : moyennes des primo accédants dans le neuf en 2011, 2012 et 2013



ENSEIGNEMENTS, PRÉCONISATIONS,
POINTS DE VIGILANCE TIRÉS
DES ANALYSES QUALITATIVES

PRÉSENTATION DES DEUX ANALYSES

Afin de compléter le bilan statistique, deux études ont été conduites simultanément dans le but de tirer des enseignements qualitatifs de leur analyse.

► L'une illustre le point de vue d'accédants à la propriété en quartier de renouvellement urbain, dans le cadre sécurisé de l'accession sociale à la propriété. Une trentaine d'accédants, correspondant à six opérations d'accession et cinq villes différentes⁶ ont ainsi été invités par un sociologue à évoquer ce qui les avait amenés vers l'accession, la façon dont ils avaient arrêté leur choix, le montage financier que celui-ci avait impliqué, l'appréciation de leurs conditions résidentielles actuelles : logement, voisinage et quartier, perspectives résidentielles, appréciation du rôle de l'organisme de logement social à travers les différentes fonctions qui ont été les siennes à chaque étape de l'accession (de la commercialisation à la gestion actuelle lorsqu'ils sont syndic ou lors du suivi post installation afin de régler divers dysfonctionnements). Sans être exhaustif, l'échantillon d'opérations choisies comprenait une variété de situations susceptibles d'influer la perception et l'usage de ces accédants.

⁶ Angers, les villas Croix du Sud (20 logements) ; Bordeaux, la Belle Etoile (40 logements) ; Lormont, les Jardins d'Aliénor (27 logements) et les Balcons des Coteaux (32 logements) ; Trappes, le Domaine de Wallon (70 logements) ; Vaulx-en-Velin, Terre de Siennne (56 logements).

► **L'autre porte sur 13 opérations d'accession sociale en quartier de renouvellement urbain, livrées, réalisées par huit organismes de logement social⁷.** Plusieurs axes ont été appréhendés dans le cadre d'entretiens conduits avec les collaborateurs concernés au sein de l'organisme Hlm : contexte général du projet et insertion urbaine ; grandes caractéristiques techniques du projet et conception architecturale ; pratiques en matière de process d'accession, de résultat de commercialisation ; impacts du changement de statut d'occupation pour l'accédant, la copropriété et le quartier ; identification des points forts et des points de vigilance de l'opération... En complément, les opérations ont été visitées et il a été procédé à une analyse documentaire. Enfin, des entretiens téléphoniques ont également été réalisés, auprès de trois collectivités locales⁸ et de deux syndicats de copropriétés⁹.

► **Chacune des deux démarches a conduit à l'élaboration de monographies par opération et d'une synthèse générale, éclairant sur les motivations, les perceptions des accédants, leurs modes d'habiter, les apports et les limites des programmes. L'ensemble de ces réflexions a alimenté les points saillants soulignés dans ce document.**

⁷ Groupe le Toit Angevin, Village Beaumanoir (20 logements) et Les jardins Picasso (6 logements) ; Angers Loire Habitat, Villas Croix du Sud (20 logements) et Clos Larévellière (19 logements) ; Partenord Habitat, le Jardin des Lys (17 logements) ; Procvivis Alsace, Plein Sud (54 logements) ; Rhône Saône Habitat, Terre de Sienne (56 logements) ; Expansiel, Domaine d'Ambre (72 logements), Domaine de Wallon (120 logements) et Clos Emeraude (82 logements) ; OPAC du Rhône, Parc Pagère (15 logements) ; Domo France, Belle Etoile (40 logements) et Lormont-Génicart (59 logements).

⁸ Ville de Trélazé, d'Angers et de Strasbourg.

⁹ Rhône Saône Habitat et Procvivis.

L'ATTRACTIVITÉ DU PRIX DE VENTE, UN FACTEUR DÉTERMINANT POUR LES ACCÉDANTS

Quel que soit le cheminement qui a les a conduits à accéder à l'opération dont ils occupent le logement, le prix constitue un élément déclenchant dans le choix des accédants car il a permis à des ménages, même modestes, d'acheter leur appartement. ┘

Selon les opérations, ce prix s'avère plus ou moins pondéré par les différentes aides pouvant être associées au projet de rénovation urbaine : bénéfice de la TVA à taux réduit, prime de l'ANRU, aides de la collectivité auxquelles peuvent s'ajouter la **rétrocession du foncier...**

Néanmoins, il constitue toujours un avantage par rapport aux autres offres d'accession et par conséquent, un facteur décisif pour l'acquéreur.

De nombreux ménages, en effet, ont envisagé l'opération d'accession sociale en site ANRU comme un choix raisonné après avoir opéré un ajustement de leurs aspirations. Ces dernières, initialement tournées vers l'ancien ou la maison individuelle leur sont apparues plus ou moins rapidement inaccessibles. Le réalisme financier, après des visites de logement ou tout simplement à travers le calcul de leur capacité d'emprunt, s'est imposé à eux et les a amenés à trouver de l'intérêt pour des opérations dont le prix mais aussi d'autres éléments (localisation, taille et aspect du programme, conception du logement...) les ont convaincus d'acheter en accession sociale.

Pour plus du tiers des personnes interrogées, l'acquisition a fait suite à des événements familiaux (séparation) qui les avaient fait « devenir ou redevenir locataires » après avoir été propriétaires à un moment de leur cycle de vie.

► **Pour ces ménages, souvent des personnes seules ou familles monoparentales (rarement des couples), les opérations d'accession sociale proposées ont constitué une véritable opportunité de redevenir propriétaires.**

Beaucoup d'entre elles en effet, ne pensaient pas que l'accès à ce statut était possible pour une personne seule, même si elles avaient pu être conseillées ou encouragées par des personnes de leur entourage pour effectuer une telle démarche.

Pour d'autres enfin, l'acte d'achat a plus été appréhendé comme une opportunité non initialement envisagée, souvent déclenchée suite à une sollicitation de l'organisme.

Ces ménages, habitant souvent déjà le quartier, ont alors été amenés à considérer l'opération d'accession sociale comme une aubaine, alors même qu'ils n'avaient préalablement pas pensé à acheter ou imaginé l'éventualité de devenir propriétaires au regard de leurs ressources.

► **Dans leur situation, cet « aller vers » de l'organisme de logement social associé au prix de vente ont été déterminants.**

Un dispositif de sécurisation qui rassure les ménages

Les clauses de sécurisation proposées par les organismes, comme la clause de rachat, la clause de relogement, l'assurance revente, sont majoritairement bien identifiées par les accédants et génèrent chez eux un jugement positif. Elles sont considérées comme déterminantes dans la décision de devenir accédant en particulier pour les personnes seules ou les familles monoparentales qui ont trouvé ainsi un point d'appui pour les aider à franchir le pas de l'accession. Ces clauses ont donc été rassurantes pour ce type d'accédants, peu confiants dans leur capacité financière à mener à bien le projet.

Cependant, leurs modalités de mises en œuvre restent floues pour les accédants interrogés : que couvrent concrètement ces dispositifs de sécurisation ? A quelles conditions est-il possible de les activer ?

► **Une clarification de la part de l'organisme Hlm serait souhaitable lors de la phase de commercialisation.**

LOCALISATION DANS LA VILLE, VOCABULAIRE ARCHITECTURAL DE L'OPÉRATION, CONCEPTION ET CONFORT DU LOGEMENT : DES ÉLÉMENTS CLÉS DANS LE CHOIX DE L'ACQUÉREUR

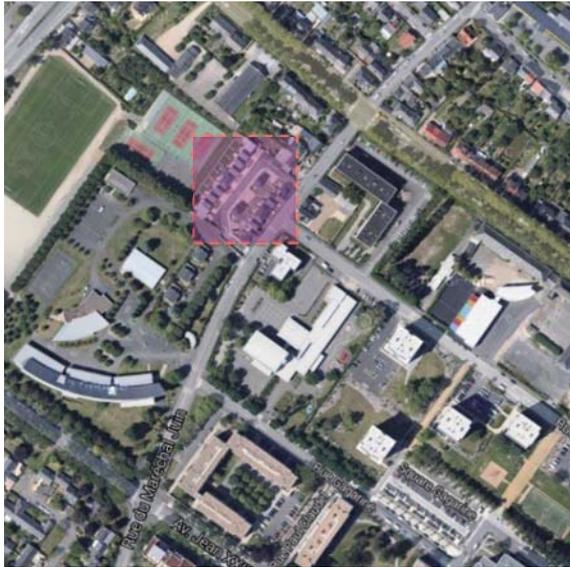
La bonne desserte du quartier par les transports en commun, sa localisation dans la ville, ses commerces, services et aménités urbaines constituent des atouts unanimement valorisés par les personnes interrogées. Certains soulignent également la dynamique d'évolution du secteur initiée par le programme de renouvellement urbain : un environnement urbain requalifié, de nouvelles perspectives d'aménagement des espaces extérieurs ou d'implantation d'équipement sont pour eux des points positifs. Ils témoignent donc, à travers l'acquisition de leur logement, qu'ils ont fait le pari de la poursuite de ce changement positif.

D'autres sont particulièrement satisfaits de la localisation de leur logement car celui-ci se situe en frange du quartier ; ils montrent alors combien il est important pour eux d'être en ville, de pouvoir bénéficier des atouts fonctionnels du quartier tout en étant dans un secteur calme, un peu à l'écart de zones d'habitat social plus denses, moins tranquilles car plus peuplées ou soumises aux nuisances du chantier de rénovation urbaine.

Cette remarque est à rapprocher également d'un autre constat fait par les organismes promoteurs d'accession sociale interrogés.

► **La commercialisation d'une opération s'avère, de manière générale, plus facile quand elle est située en limite du quartier que lorsqu'elle est située en cœur de celui-ci. Certains acquéreurs apprécient en effet d'avoir le sentiment de ne pas être dans le quartier en renouvellement urbain, marquant une certaine distance par rapport à celui-ci dont ils jugent encore l'image négative.**

Source : Berts



Les villas la Croix du Sud - Angers Loire Habitat
(en frange du quartier de La Roseaie, PRU Angers)

► Les opérations analysées ont donné lieu à des conceptions architecturales dont le vocabulaire peut aller d'une référence vernaculaire à des conceptions plus contemporaines, sans pour autant être trop marquées. L'esthétique, la petite taille du programme (petit collectif ou individuel), les matériaux utilisés, la qualité paysagère ont très souvent participé au choix fait par les accédants.

Certains d'entre eux apprécient également le parti pris architectural différent de celui des logements locatifs sociaux voisins, permettant de distinguer les opérations en accession sans pour autant les stigmatiser par rapport au reste du quartier. Enfin, l'usage de certains matériaux, en particulier le bois, peut conduire à des jugements variables. Pour quelques acquéreurs, celui-ci apporte une dimension balnéaire à l'opération, pour d'autres, il est jugé agréable et chaleureux alors que certains appréhendent un vieillissement prématuré...

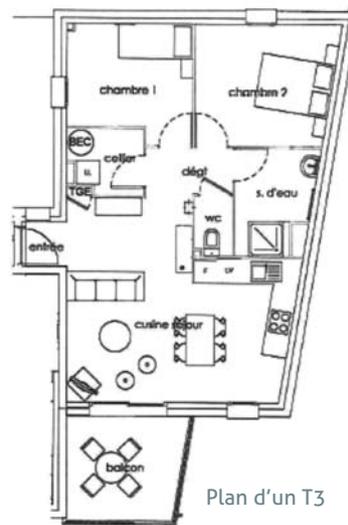
© HTC



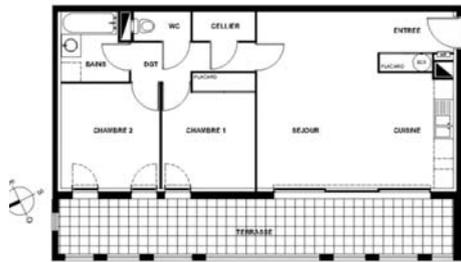
Clos Larévellière : façade avant, accès Angers Loire Habitat (Quartier du Grand Pigeon, PRU Angers).



Clos Larévellière : façade arrière distribution intérieure



Résidence Belle Etoile, quartier de la gare à Bordeaux (PRU Saint-Jean)



Plan d'un T3

© BERS

Village Beaumanoir à Trélazé (PRU des Plaines devenu quartier Le Grand Bellevue)



© HTC

Résidence Croix du Sud, en frange du quartier de La Rosaie (PRU Angers)

© BERS



Plan d'un T4 en fond de parcelle



Les Balcons des Coteaux, quartier de la Ramade à Lormont (PRU de Génicard)



© BERS

Résidence Plein Sud, quartier de la Meinau (PRU Strasbourg)



© HTC

Résidence Terre de Sienne (PRU de Vaulx-en-Velin)



© BERS



Résidence Croix du Sud, en frange du quartier de La Roseraie (PRU Angers)



© HTC

Résidence Plein Sud, quartier de la Meinau (PRU Strasbourg)



Les Balcons des Coteaux, quartier de la Ramade à Lormont (PRU de Génicard)



© BERS

Résidence Croix du Sud, en frange du quartier de La Roseraie (PRU Angers)



Les Jardins d'Aliénor, quartier de la Ramade à Lormont (PRU de Génicard)



Résidence Terre de Sienne (PRU de Vaulx-en-Verin)

► **Les terrasses, balcons et jardins participent pleinement à la qualité et donc à l'appréciation positive des logements. Ces extensions de l'appartement semblent même prioritaires dans le choix de nombreux ménages.**

L'existence d'autres annexes à l'appartement constitue bien sûr un atout pour les accédants : cellier mais aussi local sécurisé pour les bicyclettes, les vélos... Les ménages interrogés apprécient tout particulièrement en habitat individuel une extension extérieure, un espace délimité qui permettra, par exemple, de ranger les poubelles tout en participant à la qualification résidentielle et paysagère de leur maison. Néanmoins, si tous les ménages sont très satisfaits de ces différentes extensions, quelques dysfonctionnements sont à souligner.

D'une part, la sécurisation des locaux annexes (cellier, locaux vélos, poussettes, ordures...) nécessite une plus grande vigilance, notamment quand l'environnement social du programme immobilier demeure difficile.

D'autre part, certains vis-à-vis s'avèrent parfois gênants pour profiter pleinement du jardin, du balcon ou de la loggia. En conséquence, des accédants ont cherché à s'en protéger et ont utilisé divers procédés d'occlusion, pas toujours compatibles avec le règlement de copropriété. On peut regretter que cette quête d'intimité ne soit pas mieux prise en compte en amont, dans le traitement des garde-corps, des balustrades ou à travers la mise en place de claustras...

Les accédants interrogés aiment leur nouveau logement : l'appropriation de celui-ci en témoigne même si sa taille ou certaines surfaces de pièce sont quelquefois considérées comme insuffisantes (séjour en particulier). L'attention à porter à la conception intérieure des logements, notamment au regard des enjeux de surface, est à souligner.

► Lorsque la superficie a été réduite au maximum par le maître d'œuvre, il convient d'être vigilant à tous les aménagements pouvant apporter un peu de souplesse dans les possibilités d'appropriation et d'usages laissées à l'acquéreur (sens et modalités d'ouverture des porte-fenêtres, implantation des radiateurs...).

L'optimisation de la surface constitue en effet parfois une préoccupation pour les ménages rencontrés et la pièce unique séjour-cuisine est par conséquent presque toujours préférée à deux pièces distinctes car cette organisation peut permettre un gain de place en plus d'offrir un espace ouvert plus contemporain : cuisine aménagée participant au décor et donnant à l'ensemble le statut de pièce à vivre, faisant retrouver l'intérêt de la pièce unique, plébiscitée quelle que soit la taille de la famille.

► La luminosité, la clarté, une orientation solaire attractive sont valorisées par les accédants, et les orientations doubles ou triples¹⁰ participent d'autant plus à l'appréciation positive des acquéreurs. Enfin, une conception privilégiant une séparation des pièces jour/nuit, l'existence d'une entrée séparée ou des rangements en quantité est bien sûr toujours jugée très positivement.

Très majoritairement, accéder à ce logement a permis aux acquéreurs de franchir un pas qualitatif important : le nouvel appartement est apprécié pour son confort mais aussi pour sa qualité d'isolation thermique et phonique, comparativement à celle du logement précédemment occupé.

► Le faible niveau des charges liées à l'énergie (gaz, électricité) est souvent souligné car il est inférieur aux charges locatives assumées antérieurement et corrélé à la performance énergétique du bâtiment.

L'isolation phonique intérieure est plutôt remarquée lorsqu'elle fait défaut, ce qui est le cas de deux opérations de logement individuel : résonance dans l'escalier, faiblesse des cloisonnements à l'étage ne permettant pas suffisamment aux membres de la famille de s'isoler les uns des autres. Parfois, la pièce dans laquelle sont installés lave et sèche-linge a été isolée pour préserver la tranquillité du séjour voisin. L'importance de l'isolation phonique par rapport à l'extérieur est plutôt abordée à travers la recherche de davantage de tranquillité, permettant de minorer le bruit du voisinage.

Ainsi, le manque d'intimité précédemment mis en exergue à travers les aménagements réalisés par les habitants sur leurs terrasses, balcons ou jardins pour favoriser une occultation de ceux-ci n'est pas seulement visuel : il renvoie alors à la question de l'environnement social et de la densification du quartier.

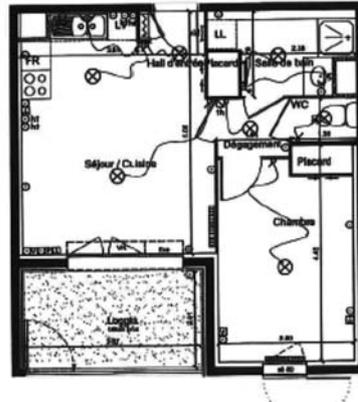
¹⁰ Ces doubles, triples orientations sont assez rares parmi les programmes analysés et plutôt réservées aux T4, T5.

EXEMPLE

Résidence Terre de Sienne, Vaulx-en-Verin - Rhône Saône Habitat



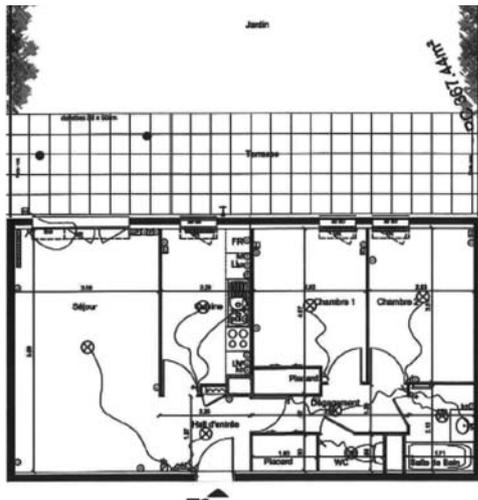
Plan de T1bis de 39,2m2 avec terrasse ou loggia



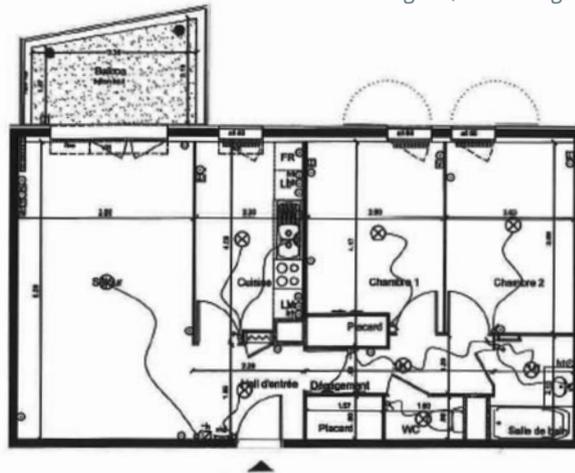
AUTRE
EXEMPLE



Clos Larévellière : de la lumière dans les pièces à vivre (Quartier du Grand Pigeon, PRU d'Angers).



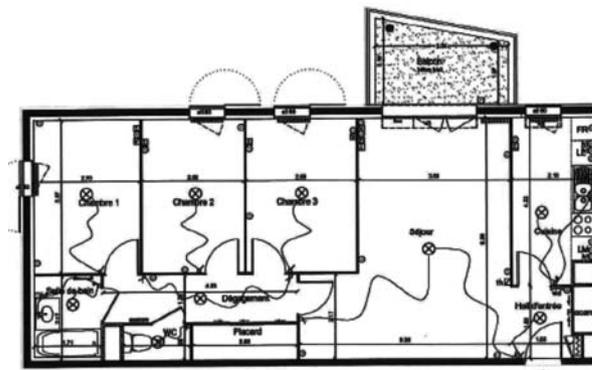
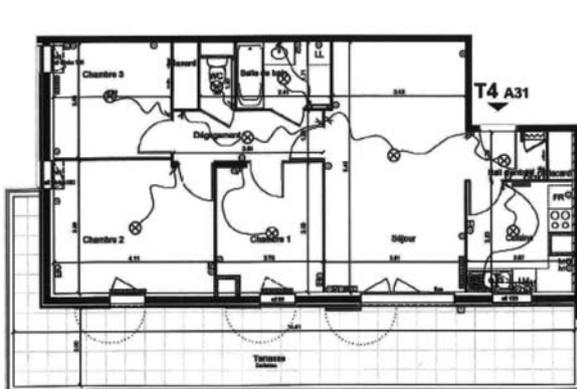
Plan de T3 d'environ 68 m2 avec terrasse et jardin ou balcon



© HTC

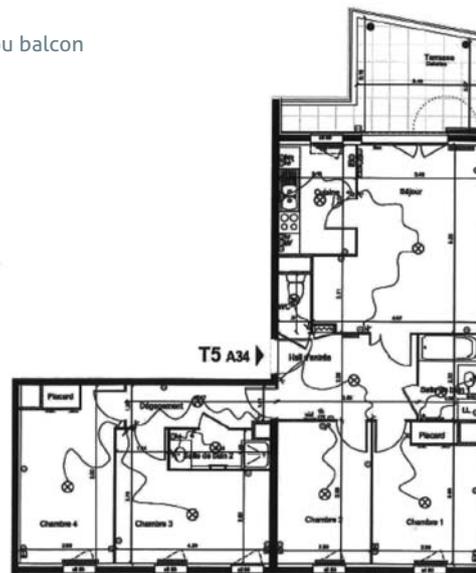
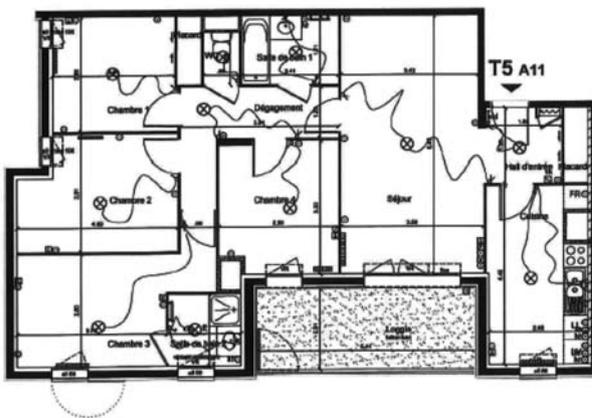
AUTRES
EXEMPLES

Résidence Terre de Sienne, Vaulx-en-Velin - Rhône Saône Habitat



Plan de T4 d'une surface comprise entre 76 et 84m2 avec terrasse ou balcon

Plan de T5 d'une surface d'environ 96m2 avec terrasse ou loggia



© HTC

L'ENVIRONNEMENT SOCIAL ET LA DENSIFICATION PROGRESSIVE DU NOUVEAU QUARTIER : DEUX POINTS POUVANT MODÉRER L'APPRÉCIATION POSITIVE DES ACCÉDANTS

L'accession est considérée comme bénéfique par toutes les personnes interrogées. Cette appréciation unanimement positive peut être minorée par deux points négatifs auxquels il importe d'accorder une attention particulière pour la programmation de futures opérations d'accession dans les quartiers en renouvellement urbain.

Aucun des ménages interrogés ne regrette son choix, pour plusieurs raisons :

- ▶ l'accession confère en effet un statut social, qui se traduit par une certaine fierté d'être devenu propriétaire ;
- ▶ elle constitue, à la différence de la location considérée comme une dépense « à fonds perdu », un investissement, un capital constitué en prévision de la retraite ou à transmettre à ses enfants : c'est un engagement à long terme, donnant ainsi consistance à un projet de vie ;
- ▶ elle permet la constitution d'un « chez-soi » car il sera possible de réaliser les aménagements souhaités sans avoir à en référer à quiconque.

Ne pas sous-estimer l'environnement social du quartier ou du voisinage

Réalisées en frange ou au cœur du quartier, les opérations d'accession accueillent pour partie, des habitants issus des quartiers ou de leur environnement proche, des personnes qui y ont travaillé mais aussi d'autres ménages venant de l'extérieur. Si les premiers n'ont pas vraiment hésité, les autres ont parfois été moins enclins à s'installer dans le quartier. Cependant le prix ou parfois aussi l'idée que les transformations en cours étaient annonciatrices de changement d'image, les ont conduits à s'y installer malgré leurs réserves.

Un certain nombre d'accédants rencontrés ont une perception mitigée de leur environnement social ; pourtant, les relations de voisinage sont jugées bonnes (hormis situations très ponctuelles de décalage trop important dans le mode de vie ou d'éducation, pouvant générer quelques conflits).

Deux opérations enquêtées seulement ont vu leur climat social se dégrader progressivement avec, pour la première, des manifestations récentes d'insécurité urbaine, pour la seconde, des difficultés de cohabitation liées à l'arrivée de ménages relogés à proximité, sans accompagnement social suffisant pour assurer une régulation dans les usages des espaces publics et pour favoriser davantage de tranquillité.

Au-delà de ces rares situations, certes problématiques, l'image des quartiers évolue donc lentement comme le révèlent les accédants interrogés. Cette image peut s'avérer fortement associée à celle de la ville elle-même notamment lorsqu'il s'agit d'une commune de banlieue. Celle-ci connaît pourtant souvent une évolution positive de son image, conséquente du changement généré par la rénovation urbaine, du dynamisme ainsi enclenché mais ceci n'est toutefois pas suffisant pour faire basculer un ressenti global encore négatif...

► **Ce constat explique pour partie sans doute pourquoi plusieurs des accédants rencontrés estiment que leur acquisition est temporaire. Ce jugement est d'autant plus radical lorsque l'accession concerne un logement collectif car l'objectif ultime du ménage est bien l'acquisition d'une maison individuelle.**

Simultanément, ces accédants comprennent mal ou trouvent injuste la clause anti-spéculation, lorsque celle-ci est effectivement mise en place par la collectivité car elle limite leur désir de mobilité. Seuls les ménages plus âgés dont la trajectoire résidentielle est plutôt dans ses dernières étapes, mais aussi ceux qui sont issus du quartier ou de ses environs, souhaitent rester.

Améliorer la prise en compte de l'insertion urbaine de l'opération d'accession

Les études conduites ont pu montrer plusieurs situations peu appréciables de ce point de vue. Parfois en effet, les accédants se sont installés dans un programme dépourvu de voisinage, pensant que cette situation allait durer... Mais d'autres immeubles ont été construits ensuite et les ménages ont à présent le sentiment d'avoir perdu leur intimité, même si le vis-à-vis est une situation courante en ville. Cette perception est d'autant plus forte pour les accédants de pavillons dont le jardin est dorénavant bordé par de nouveaux programmes immobiliers. C'est la raison pour laquelle beaucoup tentent de préserver leur intimité en aménageant des protections visuelles sur leur balcon, loggia ou dans leur jardin.

► **La quête d'intimité constitue un des facteurs clés de la satisfaction des accédants dans les quartiers en renouvellement urbain.**

De même, un certain nombre des opérations analysées disposent d'espaces extérieurs associés à la résidence. Globalement les accédants en sont satisfaits mais soulignent parfois une conception à l'origine de quelques dysfonctionnements : conflits d'usages car l'espace extérieur n'est pas assez délimité avec les opérations mitoyennes ou parce qu'il est partagé avec les occupants de logements locatifs sociaux voisins ; conflits d'usage entre aires de stationnements et aires de jeux pour enfants pouvant générer de l'insécurité routière ; nuisances phoniques, défaut de tranquillité conséquents du mode d'utilisation de ces espaces estimé en décalage avec sa

propre pratique des lieux ; accès aux espaces extérieurs, aux aires de stationnement résidentielles insuffisamment sécurisés ; accès aux espaces verts privatifs jugé trop limité, ce qui amène à souligner des charges trop élevées au regard de l'utilisation effective ; espace inutilisé et laissé à l'abandon...

► Il faut donc être très vigilant à la conception et à l'optimisation des espaces collectifs résidentiels de manière à préserver au maximum l'intimité des résidents, à garantir leur bon fonctionnement mais aussi à ne pas entraîner des charges de copropriété qui pourraient être excessives.



© BERS

Entre deux rangées de pavillons, une bande d'espace vert résiduel, entretenu par les copropriétaires au moment de l'enquête.



Palissade réalisée pour se protéger des opérations voisines en cours de construction.

► L'élaboration d'un cahier de prescriptions urbaines, architecturales et paysagères pourra contribuer à une meilleure organisation et à un traitement plus adéquat de ces espaces. De même, il serait souhaitable que les organismes Hlm tirent davantage parti des enseignements des opérations de résidentialisation réalisées sur leur patrimoine requalifié, notamment dans les quartiers en renouvellement urbain.

Certains n'ont en effet pas suffisamment anticipé l'évolution du contexte dans lequel est implantée l'opération d'accession : quand le secteur se densifie progressivement autour du programme et / ou quand l'ambiance du quartier se dégrade, l'organisme est alors contraint de réaliser des interventions successives pour finaliser la résidentialisation, renforcer la sécurisation afin d'assurer davantage de protection contre les intrusions extérieures...

► Il convient donc d'être très attentif à la notion d'intimité lors de la conception des logements, des espaces résidentiels de l'opération mais aussi lors du dessin de la parcelle au sein de laquelle le programme d'accession est inséré.

C'est au stade du plan masse que la réflexion doit être conduite en prenant bien sûr en compte, autant que faire se peut :

› la densité des futures opérations immobilières prévues à plus long terme dans l'îlot intégrant la parcelle incluant l'opération d'accession,



© BERS

Etre attentif à la notion d'intimité au stade du plan masse

- › le gabarit des différents volumes envisagés,
- › les usages qui pourraient être générés par l'ensemble de ces constructions et de leurs espaces de proximité.

Ces caractéristiques auront un impact non négligeable sur la qualité du programme d'accession, notamment en termes de vue, d'ensoleillement et de fonctionnement. Une implantation inadéquate au regard de ces différents critères pourrait être à l'origine de logements mal orientés et très ombragés, de vis-à-vis excessifs ou de conflits d'usages : ceci pourrait nuire à la qualité de vie au sein de la copropriété avec pour conséquence, à terme, une éventuelle fragilisation de celle-ci.

► **Au-delà des enjeux de programmation urbaine et architecturale, le niveau et la qualité de l'information communiquée en phase de commercialisation sont également à améliorer.**

Dans quelques-unes des opérations analysées, la commercialisation et l'installation se sont faites alors que l'environnement immédiat n'était pas encore construit, les futurs accédants n'ayant qu'une représentation imparfaite de ce qui allait être aménagé : soit on leur avait annoncé que le terrain resterait libre, soit le programme d'accession se trouvait dans un ensemble d'opérations dessinées mais n'incluant pas l'autre côté de la rue où pourtant un bâtiment est venu s'implanter après coup...

Il est vrai que les contextes dans lesquels s'opère la commercialisation de ces produits d'accession sont spécifiques puisque la vente s'effectue à un moment particulier de l'évolution de ces quartiers : ceux-ci ne sont pas encore attractifs et les opérations de diversification ont elles-mêmes pour objectif de contribuer à cette attractivité. Cette situation implique la valorisation des atouts du quartier par la personne en charge de la commercialisation, en évitant d'évoquer les points faibles, notamment l'environnement social et le déficit d'image, voire même en n'insistant pas sur le caractère social de l'accession.

Quand les organismes ont fait appel à des commerciaux externes pour conduire la phase de commercialisation, ces tendances paraissent avoir été renforcées, le commercial semblant, selon les ménages interrogés, avoir cherché à vendre avant tout, sans trop se préoccuper des attentes et du bien-être des futurs accédants.

► **Il est donc particulièrement important de veiller à considérer la phase de commercialisation comme un moment déterminant à la fois pour l'organisme car elle permet de concrétiser financièrement l'opération mais aussi pour l'acquéreur.**

La commercialisation devra privilégier l'information et la connaissance de celui-ci, pour identifier tous les accompagnements qui lui seront nécessaires : appréciation de sa capacité financière, de la nécessité d'une sécurisation et de ses besoins (en termes de produits habitat, de compréhension des plans et descriptifs du programme, des plans de situation actuels et projetés du quartier, du futur fonctionnement de la copropriété, des engagements du copropriétaire, etc.).

POUVOIR CHOISIR CERTAINES FINITIONS, APPORTER DES ADAPTATIONS MINEURES À L'AMÉNAGEMENT DU LOGEMENT : UNE ATTENTE FORTE QU'IL CONVIENT DE MIEUX SATISFAIRE

Pour la majorité des accédants, la décision d'achat s'est faite avant même que ne commencent les travaux. La visite du chantier est donc pour eux une étape importante. Certains organismes en font plusieurs, quand d'autres se limitent à une seule. Parfois, les accédants vont jusqu'à passer régulièrement sur le chantier, même si cela n'est pas autorisé ; ces visites sont pour eux une façon de commencer à s'approprier leur nouveau logement. C'est que pour tous, avoir pris la décision et signé l'acte d'achat en font d'emblée des propriétaires avec des attentes qui progressivement se précisent concernant leur futur logement. C'est pourquoi ils apprécient de choisir certaines prestations comme cela leur a été proposé dans la grande majorité des opérations (couleur, revêtement, adaptation ponctuelle...), à l'exception bien sûr de ceux qui, ayant acheté en fin de chantier, ont le plus souvent acquis le logement avec des prestations déjà arrêtées.

Globalement, les accédants aiment pouvoir choisir les revêtements de sol, de mur, voire certains éléments de la salle de bain (douche/baignoire, autre adaptation

particulière) mais ils apprécient plus encore la possibilité de prévoir des aménagements spécifiques comme enlever une demi-cloison initialement prévue pour marquer, par exemple, la séparation de la cuisine et du séjour ou transformer un placard en toilette...

► Les accédants apprécient effectivement quand le plan du logement prévoit une séparation entre la cuisine et le séjour, d'avoir la possibilité d'ouvrir ou de fermer la cuisine en fonction de leurs usages et de la surface des pièces. Mais ces modifications s'avèrent en définitive assez rares.

Plaquette de commercialisation



Si pour certains, les choix offerts sont pertinents, bien que limitatifs, pour d'autres, la critique émerge de n'avoir pu obtenir certaines modifications ou ajustements « tombant selon eux sous le bon sens », comme par exemple : ne pas installer tel meuble de cuisine ou de salle de bain ; ne pas poser de revêtement de sol ou une tapisserie dans la mesure où ils envisageaient d'installer ensuite une cuisine aménagée ou une salle de bain améliorée ; poser du parquet ou peindre les murs eux-mêmes... Dans ces situations, alors même que les accédants n'envisageaient pas que le refus de ces prestations réduise leur coût, ils se sont vus opposer une réponse négative qu'ils comprennent d'autant moins que cela a engendré pour eux, soit un travail supplémentaire, soit un surcoût pour ôter ce qui avait été installé ou posé.

► Les situations sont certes variables d'une opération à une autre, mais il est certain que la prise en compte de demandes relatives à des choix de finitions ou à des ajustements de conception mineure serait de nature à améliorer la satisfaction des accédants.

Une attention particulière lors de la conception, à l'évolutivité possible de l'espace cuisine-séjour devra notamment être recherchée. La possibilité d'offrir de telles adaptations ne devrait pas générer d'importantes évolutions dans la gestion des chantiers, dès lors que ces modifications sont bien anticipées lors du dossier de consultation des entreprises (DCE) et qu'une coordination adéquate du chantier est assurée.



Plaquette de commercialisation

LA NÉCESSITÉ D'UN SUIVI POST-ACHAT DE DEUX À TROIS ANS, BIEN IDENTIFIÉ PAR L'ACCÉDANT, POUR RÉSOUDRE LES DIFFICULTÉS LIÉES AUX FINITIONS ET AUX MALFAÇONS

L'entrée dans les lieux au moment de la remise des clefs peut amener à constater toute une série de défauts : du plus mineur (une fenêtre qui ferme mal) au plus important (défaut d'étanchéité phonique...). Bien que l'échantillon d'analyse soit relativement restreint et ne permette pas de titrer des conclusions statistiques, un logement sur trois présentait des défauts liés à des malfaçons imputables aux entreprises. Parfois même, l'emménagement s'est fait alors que l'appartement n'était pas réceptionné, les entreprises finissant les logements au fur et à mesure des arrivées, ce qui a généré de nombreux problèmes tout au long de la finition de la résidence.

Dans l'ensemble, ces dysfonctionnements ont pu être traités par l'organisme. Mais alors que pour certains d'entre eux, la prise en charge s'est faite facilement parce qu'elle s'inscrivait dans un savoir-faire acquis, pour d'autres, elle s'est avérée plus délicate, se heurtant au cloisonnement des services du bailleur social, laissant alors l'impression à l'accédant de ne pas être écouté et d'être livré à lui-même pour résoudre ces problèmes.

► **Un suivi des finitions et des malfaçons est nécessaire ; il implique une organisation dépassant la segmentation interne de l'organisation de l'organisme Hlm.**

Enfin, la question des finitions, et plus largement de la relation aux entreprises, va parfois au-delà de la phase de réception de son logement et n'est pas sans poser difficulté pour les accédants qui y sont confrontés : ceux-ci ne comprennent pas en effet que l'organisme leur demande de se retourner directement vers l'entreprise alors même que pour eux, l'intermédiaire est le bailleur social. Les accédants, bien que ce soit la procédure, ont du mal à admettre que leur nouveau statut de propriétaires les oblige à assurer toutes les relations avec les entreprises.

► **Cette situation amène les acquéreurs rencontrant ces difficultés à souhaiter que l'organisme les accompagne dans les premiers temps de leur installation, sur une durée de deux à trois ans, pour assurer cette relation avec les entreprises en cas de problème.**

L'IMPORTANCE POUR L'ORGANISME D'UNE ORGANISATION ET DE PROCESSUS ADAPTÉS AU COURS DE CHACUNE DES PHASES DE L'OPÉRATION D'ACCESSION

Pour réussir les opérations d'accession sociale en quartiers de renouvellement urbain, encore plus que dans d'autres sites, les organismes doivent mettre en place une organisation et des processus adaptés, en termes de marketing de l'offre, de commercialisation, d'accompagnement et de suivi de projet.

La construction de résidences destinées à l'accession sociale dans les quartiers impose aux organismes de professionnaliser leurs pratiques, d'élargir leurs compétences à d'autres métiers, notamment celui de promoteur immobilier avec la commercialisation du programme, mais également selon les cas, celui de syndic de copropriété.



Boutique de vente Angers Loire Habitat

Développer une action commerciale forte, bien ciblée et au moment opportun

Si la plupart des opérateurs maîtrisent cette phase, ceux qui sont encore novices dans le développement d'opération d'accession sociale et qui opèrent majoritairement en secteur tendu, sont peu habitués à rechercher des locataires.

► Ils doivent donc apprendre à mettre en œuvre des démarches actives de recherche de « candidats ».

Ceux-ci peuvent être identifiés parmi les locataires de l'organisme mais doivent aussi être trouvés à l'extérieur, afin bien sûr de favoriser la mixité sociale et d'éviter « d'assécher » rapidement le vivier de candidats potentiels après une première opération réussie, ce qui entraînerait des difficultés de commercialisation pour les opérations suivantes.

Les organismes interrogés s'appuient sur différents outils de marketing et de promotion : plaquette, panneau, flyer, espace de vente installé sur site ou ailleurs, éventuel parrainage, actions et projets évènementiels mis en place spécifiquement pour le programme concerné.

Par ailleurs, l'implantation de l'opération en quartier de renouvellement urbain ajoute, on l'a vu, un peu de complexité et d'exigences à l'engagement de cette démarche commerciale et nécessite encore plus de vigilance. C'est pourquoi, la localisation du programme est particulièrement importante et doit tenir compte de l'image du quartier : une implantation en frange trouve souvent plus facilement acquéreurs.

► Il s'agit également de bien appréhender le moment opportun pour lancer l'opération : la requalification du quartier doit être suffisamment amorcée pour encourager les accédants à s'installer sur le secteur. Simultanément, l'opération pourra elle-même avoir un effet levier pour contribuer à l'amélioration de l'attractivité du site.

La prise en compte des tendances du marché de l'habitat est bien sûr également essentielle ; il s'agira notamment d'appréhender les opérations lancées ou en programmation pouvant s'avérer concurrentielles.



Clos Larévellière (PRU du Grand Pigeon à Angers) : une implantation en frange trouve souvent plus facilement acquéreurs.

AIDER LES ACCÉDANTS À DEVENIR COPROPRIÉTAIRES

L'analyse conduite montre que le fonctionnement d'une copropriété est plutôt méconnu, en grande partie en raison d'une information perçue comme encore insuffisante concernant les charges et les modalités de gestion, malgré les efforts réalisés lors de la commercialisation. ┘

L'enjeu des charges

Devenir accédant est une charge financière qu'assume facilement les trois quarts des accédants de l'enquête car le remboursement de leurs prêts reste le plus souvent en deçà du tiers de leurs revenus mensuels et que ces derniers ne sont pas soumis à de trop fortes variations. Pour les autres, cette charge peut présenter des difficultés, même si, et c'est à noter, aucun d'entre eux ne regrette d'avoir fait cet investissement et l'effort que cela lui demande aujourd'hui. Pour ces ménages, elle représente au-delà du tiers de leurs revenus, soit du fait d'un apport initial faible, soit à cause d'un revenu unique, soit à cause de la fluctuation de leurs ressources. C'est dans cette catégorie d'accédants que les inquiétudes peuvent être les plus fréquentes, même si l'accompagnement au moment du montage financier a été réalisé et que les clauses de sécurisation ont été mises en place. La phase particulièrement appréhendée est généralement celle de l'achèvement de l'exonération de taxe foncière.

Si le niveau des charges liées à l'énergie (gaz, électricité) est maîtrisé et globalement souvent apprécié (car inférieur aux charges locatives assumées antérieurement), les charges de la copropriété peuvent venir peser plus ou moins lourdement selon ce

qu'elles recouvrent et l'impact de l'entretien d'un espace extérieur commun focalise parfois les insatisfactions en habitat collectif...

► **Quelle que soit leur importance, les charges de copropriété sont toujours considérées par les accédants comme supérieures à celles annoncées au moment de la commercialisation.**

Ceci vient en quelque sorte heurter leur représentation d'une acquisition dans le neuf à laquelle ils associaient l'idée de charges de copropriété réduites, compte tenu de l'absence de gros travaux envisageables pendant une longue période. Enfin, la perception de charges de copropriété excessive renvoie souvent aussi au fonctionnement et à la gestion de celle-ci.

Globalement, l'analyse montre que la part de ménages en situation de fragilité du fait de l'importance de leurs charges est faible. Elle souligne néanmoins que même si l'opérateur considère que les conditions sociales et financières sont réunies en amont de l'acquisition pour cette catégorie de ménages, il serait tout à fait pertinent que soit assurée une veille, permettant de vérifier que la fragilité économique de ces acquéreurs ne progresse pas. Un suivi serait souhaitable : ses modalités restent à préciser...

La nécessaire sensibilisation aux modalités de gestion de la copropriété

► **Les accédants interrogés éprouvent souvent des difficultés à comprendre le rôle des différents acteurs de la copropriété : conseil syndical, syndic, copropriétaires...**

Là encore, un défaut d'information semble souvent à l'origine de ce constat. Un dossier est pourtant toujours remis lors de la première assemblée générale mais celui-ci apparaît lourd et souvent peu approprié au moment où il est donné et présenté. Comme le précise l'un des accédants interviewés, l'impression qui domine est plutôt celle d'« être noyé » par une information très technique. Le mode de diffusion de l'information comme le moment choisi paraissent décalés. Il serait plus utile de bénéficier de témoignages de copropriétaires ayant de l'expérience et de prévoir des moments de présentation en amont de la première assemblée générale. Cette situation où « tout le monde pense savoir mais n'a pas été véritablement préparé au fonctionnement en copropriété » n'est pas sans générer des tensions ou incompréhensions par la suite. Celles-ci peuvent en effet se cristalliser autour des procédures à suivre, considérées par certains copropriétaires, comme « trop rigides et trop longues pour la prise de décision » ou du montant des charges, souvent, on l'a vu, objet d'insatisfaction.

► **Le rôle du syndic est souvent perçu de façon un peu négative. Néanmoins, cette appréciation est bien sûr tempérée par la qualité du syndic, de l'implication du conseil syndical et de la coopération de ces deux acteurs.**

La fonction de syndic fait en effet souvent l'objet de critiques parmi les ménages enquêtés. Les accédants reprochent un taux de rotation élevé au sein du personnel assurant cette tâche. Ils estiment également le syndic insuffisamment compétent pour assurer la bonne maîtrise des charges. Son manque de réactivité, sa faible pertinence pour résoudre des problèmes de malfaçon sont également évoqués et l'incompréhension est d'autant plus forte quand le syndic semble avoir des difficultés à assurer la coordination avec le promoteur qui a réalisé l'opération. Par ailleurs, alors qu'apparaissent de premiers désaccords entre copropriétaires sur certains aspects du fonctionnement de la copropriété ou que des difficultés financières se font jour de façon momentanée, le syndic n'est pas perçu comme un appui, sauf rare exception, pour favoriser ou assurer une fonction de médiation qui s'avérerait pourtant indispensable.

Il importe de rappeler que l'engagement d'un organisme de logement social dans la copropriété, en tant que syndic, peut lui permettre de rester présent et actif sur le quartier. Ce rôle de syndic de copropriété peut être définitif ou temporaire, en fonction de la stratégie du bailleur. Si la fonction de syndic peut répondre à des besoins occasionnels uniquement liés aux logements vendus, elle peut également correspondre à une volonté forte de l'organisme de diversifier ses activités. Mais être syndic nécessite, dans ce cas, de mettre en place une organisation spécifique. Face à la difficulté de trouver un bon syndic, capable de s'adapter à des acquéreurs issus pour bon nombre d'entre eux du parc locatif social et pour lesquels l'organisme de logement social

est la « référence » en matière de logement (compte tenu de son antériorité de gestion), il peut être opportun pour les bailleurs sociaux de se positionner sur ce métier de syndic, sous réserve bien évidemment d'un volume minimal d'opérations.

► **Les conseils syndicaux ont du mal à s'investir sur la durée et reposent souvent sur l'implication de leur président(e).**

Les enquêtes réalisées montrent que trop souvent, les copropriétaires désertent progressivement l'assemblée générale. Seul un petit noyau de personnes s'investit dans la copropriété et le rôle du (de la) président(e) semble déterminant pour garantir le bon fonctionnement du conseil syndical. Celui-ci (celle-ci) assure souvent différentes fonctions : syndic bis, régisseur(se), gardien(ne) de la copropriété... D'autres membres de la copropriété interviennent parfois en complément avec l'intention de réaliser des tâches susceptibles de faire baisser les charges, comme dans le cas de ces opérations où le ménage, l'entretien des espaces verts sont assurés par des copropriétaires. Cependant la dynamique collective peine à trouver son rythme et conduit au mieux au rétrécissement des engagements des uns et des autres et au pire à des tensions au sein même du conseil syndical, le(a) président(e) pouvant se voir en définitive contesté(e) par les autres membres du conseil syndical.

Si ces constats ne sont pas spécifiques aux copropriétés dans les quartiers en renouvellement urbain, l'accompagnement des accédants à une participation active à la vie de la copropriété semble encore plus nécessaire : devenus propriétaires, certains d'entre eux peuvent en effet conserver leurs habitudes de locataires, (notamment s'ils sont directement issus du parc social du quartier concerné), et toujours assimiler « l'organisme promoteur » à un bailleur social.

► **Il convient donc ne pas sous-estimer la préparation et l'accompagnement du conseil syndical dans le temps : informer avant, former avant et pendant, assurer sa stabilité et son indépendance sont des éléments sur lesquels il faut être vigilant.**

Mettre en place un accompagnement de qualité

Le processus de commercialisation doit intégrer un accompagnement personnalisé du candidat acquéreur autour de plusieurs enjeux, relevant de compétences distinctes, au sein de l'organisme ou assurées par un tiers. Les préconisations ci-dessous synthétisent l'ensemble des remarques suggérées par les accédants rencontrés ou les organismes interrogés ; certaines d'entre elles nécessitent un approfondissement afin d'en vérifier la faisabilité et de préciser leurs modalités effectives.

Processus d'acquisition : les grandes étapes

► De la phase de pré-commercialisation :

- Accueil du candidat, identification de ses aspirations en termes d'habitat, de produits logements ;
- Appui au montage du dossier administratif ;
- Accompagnement dans le montage du plan de financement, dans la recherche des prêts les plus adéquats et dans la procédure avec la banque et le notaire. *L'accession sociale est le seul moyen d'accéder à la propriété pour des ménages à faibles ressources qui n'auraient pas l'opportunité d'acquérir aux conditions du marché. La question de la solvabilité des locataires acquéreurs doit être examinée avec attention. Il convient d'être vigilant quant aux formules de prêt qui seront proposées, qui ne doivent pas aboutir à un endettement excessif. La prudence est également de rigueur dans l'évaluation des capacités des ménages à faire face aux charges de financement et à leurs nouvelles charges de propriétaires présentes et à venir, qui ne sont pas toujours correctement perçues et évaluées par le futur accédant (à ce stade, une estimation, la plus précise possible, du niveau des charges futures de copropriété doit être communiquée au candidat).*
- Proposition avec explication précise et pédagogique, d'un service complémentaire permettant au candidat acquéreur de bénéficier de mesure de protection en cas d'aléas de la vie ou de défaillance financière : clauses de relogement et de rachat ou clauses garanties de revente.

Ces mécanismes de sécurisations constituent pour les ménages fragiles financièrement un mode « facilitateur » au niveau de la commercialisation, qu'il convient de clarifier : que couvrent concrètement ces dispositifs ? A quelle condition est-il possible de les activer ?, etc.

- Information précise sur les spécificités d'une opération d'accession sociale par rapport à une opération d'accession classique.
- Clarification des exigences existant en contrepartie de l'obtention de la TVA à taux réduit.
- Le cas échéant, explication relative au fonctionnement de la clause anti-spéculation qu'une collectivité peut avoir mise en place ou des éventuels engagements pris en contrepartie d'une aide de la collectivité.
- Appui à la compréhension des plans et descriptifs du programme, des plans de situation actuels et projetés du quartier.
- Information, la plus objective possible, des programmations futures prévues sur le quartier si celles-ci sont bien sûr connues.
- Proposition de choix de finitions (revêtements...), voire d'éventuelles adaptations mineures de l'aménagement du logement (avant le dossier de consultation des entreprises).

► En passant par la phase de chantier :

- Visite du logement notamment pour prendre les mesures de la cuisine et prévoir son aménagement en amont.

► Par la levée des réserves :

- Mise en place d'un suivi efficace des finitions et des malfaçons, bien identifié par l'acquéreur et dépassant la segmentation interne de l'organisation de l'organisme Hlm.

► Se poursuivant après l'emménagement :

- Prolongation d'un suivi post-achat relatif aux différents problèmes techniques pouvant survenir, durant deux à trois ans.

- Accompagnement à l'utilisation, le cas échéant, des équipements du logement permettant une meilleure maîtrise de l'énergie, des charges.

- Instauration d'une veille des accédants jugés fragiles sur le plan financier.

- Appui le plus pédagogique possible à la compréhension du futur fonctionnement de la copropriété, aux rôles et engagements de chacun : présentation du fonctionnement d'une copropriété, du règlement intérieur pour favoriser le bon respect du « vivre ensemble », sensibilisation aux charges de la copropriété, témoignage éventuel d'un copropriétaire d'une autre résidence en accession sociale.

Suivre l'évolution de la copropriété

Il semble utile d'encourager la réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des ménages accédants, juste après la vente puis six mois ou un an après, par exemple.

Ceci permettrait d'évaluer les points forts et faibles de l'opération sur le plan de la qualité intrinsèque du produit mais aussi d'apprécier le ressenti relatif à l'environnement social et à l'évolution de celui-ci.

Il serait également intéressant de faire une première évaluation, à cette occasion, du processus d'accompagnement mis en place et d'identifier les difficultés éventuellement apparues.

- À plus long terme, la mise en place d'un observatoire avec la collectivité locale, ciblant par exemple plusieurs programmes d'accession sociale localisés en quartiers en renouvellement urbain, serait appréciable. Elle permettrait notamment de vérifier si les accédants considèrent leur acquisition comme un projet de long terme ou comme une étape dans leur trajectoire résidentielle.

EN CONCLUSION

Ce premier bilan souligne la nécessité de poursuivre le développement de l'accèsion sociale dans les quartiers en renouvellement urbain. Ceci permet en effet à des ménages modestes d'accéder de manière sécurisée, crée de la mixité sociale en contribuant à davantage de diversification de l'offre et participe à la requalification de l'image du quartier et de la commune. De plus, l'accèsion sociale à la propriété proposée par les organismes Hlm répond aux besoins des ménages, favorise la mobilité et les parcours résidentiels des locataires.

L'engagement du NPNRU qui met l'accent sur l'ambition des projets et la nécessaire diversification des quartiers devrait permettre de renforcer le développement de ce type de produit, en particulier dans les sites ayant déjà bénéficié de premières requalifications et arrivés, par conséquent, à maturité pour développer l'accèsion. Simultanément, la généralisation depuis le 1/1/2015, de la TVA à 5,5% sur l'ensemble des quartiers de la politique de la ville (y compris dans une bande de 300 mètres autour de ceux-ci) devrait contribuer à accentuer encore le déploiement de cette offre sur davantage de territoires. Enfin, l'annonce récente par le Gouvernement de mesures visant à étendre et amplifier le dispositif du prêt à taux zéro constituera également un facteur de relance pour l'accèsion sociale.

Les analyses conduites et le contexte économique et social global montrent néanmoins qu'il serait souhaitable à l'avenir, tout en développant ce type de produits dans les quartiers en renouvellement urbain et en QPV¹¹, d'être encore plus exigeant dans la conduite de ces opérations, à la fois :

- ▶ pour les ménages, en renforçant leur information et leur accompagnement à toutes les étapes du processus (amont et post-achat), l'enjeu notamment de la gestion de la copropriété, de la maîtrise des charges et de la compréhension du rôle du syndic demeurant très fort ;
- ▶ pour les opérateurs, en les incitant à davantage de performance notamment pour bien cerner le moment opportun de lancement de l'opération (ce qui suppose de réaliser une étude de marché), pour repérer et suivre dans le temps les ménages fragiles financièrement et pour proposer une organisation permettant d'apporter les réponses les plus adéquates aux besoins des accédants.

¹¹ Quartier de la Politique de la Ville.

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

14, rue Lord Byron • 75384 Paris Cedex 08

Tél. : 01 40 75 78 00 • Fax : 01 40 75 79 83

www.union-habitat.org



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT

Les Hlm, habiter mieux, bien vivre ensemble