

centre d'Études
sur les réseaux,
les transports,
l'urbanisme
et les constructions
publiques

■ Le traitement des copropriétés en difficulté et, plus généralement le fonctionnement des copropriétés, a été considérablement modifié par la loi Solidarité et Renouvellement Urbains. Les modifications ont des conséquences pour tous les acteurs de l'habitat, publics et privés. Leur application se met en place progressivement en s'intégrant aussi bien aux nouveaux projets qu'à ceux déjà entamés.

L'objectif du présent document est de sensibiliser les acteurs sur le thème de la consolidation de la copropriété dans son fonctionnement global et quotidien. Un échantillon des actions menées par les associations Pact Arim a été choisi pour illustrer cet enjeu au travers d'exemples concrets et pointer les compétences multiples développées au sein des équipes d'animation.

Le Certu et la Fédération Nationale des centres Pact Arim ont souhaité diffuser le retour d'expériences conduites dans les copropriétés fragiles depuis plusieurs années, avant et depuis la loi SRU. Chaque thème est présenté d'abord de façon générale puis illustré par plusieurs fiches d'expériences présentant des actions locales particulières et donnant les contacts utiles pour en savoir plus chaque fois que le lecteur le souhaitera.

Certu Agir dans les copropriétés fragiles

Service technique placé sous l'autorité du ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement, le Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques a pour mission de faire progresser les connaissances et les savoir-faire dans tous les domaines liés aux questions urbaines. Partenaire des collectivités locales et des professionnels publics et privés, il est le lieu de référence où se développent les professionnalismes au service de la cité.

?? d o s s i e r s



LOI SOLIDARITÉ ET RENOUVELLEMENT URBAIN

- Aménagement et urbanisme
- Aménagement et exploitation de la voirie
- Transport et mobilité
- Maîtrise d'ouvrage et équipements publics
- Environnement
- Technologies et systèmes d'information



ISBN 2-11-093139-6
ISSN 0247-1159
Prix €



Agir dans les copropriétés fragiles

Collection Dossiers

Ouvrage faisant le point sur un sujet précis assez limité, correspondant soit à une technique nouvelle, soit à un problème nouveau non traité dans la littérature courante.

Le sujet de l'ouvrage s'adresse plutôt aux professionnels confirmés.

Le Certu s'engage sur le contenu mais la nouveauté ou la difficulté des sujets concernés implique un certain droit à l'erreur.

Ce sont des documents permettant une transmission rapide de l'information grâce à une mise en page standardisée.

Le Certu publie aussi les collections: débats, références, rapports d'étude, enquêtes et analyses.

Catalogue des publications disponible sur <http://www.certu.fr>.

Ont contribué à l'élaboration de l'ouvrage (novembre 2002):

- Ines Urtiaga, Catherine Grenier et Danièle Santos (Certu);
- Delphine Agier (Arim du Rhône), rédaction, animation du groupe de travail de la FNC Pact Arim sur l'intervention en copropriété fragile;
- Rémi Gérard (Directeur FNC Pact Arim), Paul Gaullier (FNC Pact Arim), Nathalie Costandi (Pact Arim de l'Essonne), Philippe Tarrault (Pacte de Paris), Julien Betbeder (Pact de la Gironde), Jacques Collin (Pact Arim du Var), Anny Laudignon (Pact Arim des Bouches-du-Rhône), Patrice Gautier (Pact Arim de Brest), Patrick Koltein (Pact Arim du Val d'Oise), Laurent Combes (Pact Arim de Seine-Saint-Denis), Monique Ruelle (Pact de l'Isère).

Sommaire

Le mouvement Pact Arim assure une approche sociale à travers l'habitat	5
Éditorial	7
Pourquoi ce recueil d'expériences?	11
PREMIÈRE PARTIE	
Repérer, auditer et définir une stratégie	15
DEUXIÈME PARTIE	
Améliorer les conditions d'accès au marché immobilier	19
TROISIÈME PARTIE	
Renforcer les organes de gestion	25
QUATRIÈME PARTIE	
Adapter les modalités de gestion	33
CINQUIÈME PARTIE	
Améliorer la participation des habitants	39
SIXIÈME PARTIE	
Prévenir et traiter l'endettement des personnes et des copropriétés	47
Perspectives : renouvellement urbain, les enjeux pour les copropriétés fragiles	55
Table des matières	59

Le mouvement Pact Arim assure une approche sociale à travers l'habitat

C'est en 1942 que le Lyonnais Jean Pila a créé le premier centre Pact de France (Propagande et action contre les taudis) à Lyon, pour améliorer le logement des «exclus» avec l'aide de jeunes bénévoles. À partir de Lyon, les centres se sont rapidement développés et aujourd'hui, la Fédération nationale des centres Pact Arim regroupe 145 associations locales ou régionales constituant ainsi le premier réseau associatif au service de l'amélioration de l'habitat.

Leur vocation est d'œuvrer à la charnière entre le social et l'habitat, entre les besoins des populations et l'intervention de l'État, des collectivités territoriales et des institutions sociales.

Le mouvement Pact Arim se compose de 2 500 administrateurs bénévoles (militants, responsables socio-professionnels, élus locaux...) et de 3 000 collaborateurs compétents dans les domaines techniques, sociaux, de l'urbanisme et du développement local.

À l'occasion du cinquantième anniversaire du mouvement, administrateurs et salariés ont réaffirmé les thèmes fédérateurs et tracé les perspectives pour les années à venir dans le «Contrat pour demain» :

- produire une offre de logements à loyer maîtrisé favorisant la diversité de l'habitat dans les villes et les pays;
- adapter l'habitat existant aux besoins et aux usages;
- combattre l'habitat indécemment et insalubre;
- travailler à la mise en œuvre de dispositifs durables d'accès des plus démunis à un logement et assurer leur accompagnement.

Ces quatre lignes d'actions prioritaires se déclinent sur des quartiers et des territoires nécessitant le plus souvent une intervention organisée de la part des collectivités locales.

Chaque année, le mouvement Pact Arim :

- contribue à améliorer environ 124 000 logements;
- possède et/ou gère 14 200 logements très sociaux;
- suit 10 400 familles dans le cadre de l'accompagnement social;
- offre 6 400 solutions d'accès au logement;
- anime pour le compte de collectivités territoriales 1 300 contrats : études urbanisme et habitat, réhabilitation des quartiers, développement local, ingénierie sociale...

Éditorial

Depuis plus de dix ans, les associations Pact Arim interviennent de façon structurée en faveur des copropriétés fragiles ou en difficulté. Rien d'étonnant à ce qu'elles aient figuré parmi les précurseurs en ce domaine, dès lors qu'elles ont vocation à agir au profit de l'habitat des personnes en situation difficile. Elles mettent ainsi en œuvre concrètement quatre mots clés du credo du mouvement, « hommes, habitat, territoire, une solidarité ».

Les hommes d'abord. La copropriété rassemble des ménages qui doivent ensemble assumer la gestion d'un immeuble. Ils doivent collectivement décider des modalités de cette gestion, organiser les relations de voisinage, engager les investissements nécessaires en tenant compte des nécessités techniques. Qu'ils aient acheté pour se loger ou pour investir, peu de copropriétaires y sont préparés, très peu connaissent les règles complexes qui régissent le statut de la copropriété.

L'habitat lui-même nécessite un minimum de compétences techniques pour gérer à la fois les tracas quotidiens et les investissements à venir avec des moyens plutôt faibles et en l'absence, le plus souvent, de professionnels avertis. Il n'est pas toujours facile, dans ces conditions, de se projeter dans l'avenir pour envisager les travaux nécessaires, maîtriser correctement les fluides et entretenir les parties communes trop souvent laissées aux autres, c'est-à-dire à personne.

Le territoire est loin d'être neutre. Les copropriétés fragiles ou en difficulté sont fréquemment situées dans des quartiers en voie de paupérisation et de marginalisation. La dévalorisation de son environnement urbain peut entraîner une copropriété saine, mais fragile, dans une spirale cumulative de dégradation. La dépréciation foncière conduit les propriétaires à n'investir que faiblement et parfois même à désinvestir, ceux qui le peuvent partant habiter ailleurs.

La solidarité, c'est en l'espèce celle que la copropriété, par son statut et ses règles de fonctionnement, institue de fait entre ses membres. Un copropriétaire qui ne peut ou ne veut pas payer ses charges pénalise les autres dont les contributions vont augmenter sur de longues périodes. La dégradation des parties communes ou la mauvaise gestion des fluides coûte cher à tout le monde. Faute de programmes de travaux décidés à temps, les charges deviendront plus lourdes pour ceux qui auront à les réaliser plus tard.

Solidarité encore, dès lors que la copropriété doit être une structure de confiance entre des propriétaires occupants et des propriétaires bailleurs dont les logiques peuvent se révéler contradictoires. Solidarité nécessaire aussi entre copropriétaires occupants et locataires, d'autant que ces derniers ne sont, de fait, jamais partie prenante des instances de décision.

Au cœur du dispositif, le syndic, qu'il soit professionnel ou non, essaie de régler tant bien que mal les problèmes et de faire face à des situations toujours complexes et souvent difficiles.

Les fiches d'expériences proposées par le mouvement Pact Arim montrent la diversité des actions qui peuvent être conduites en vue d'éviter que la situation ne se dégrade ou afin de favoriser un redressement. Elles ont toutes, comme fil conducteur, la volonté d'améliorer la qualité de vie des familles. Elles montrent aussi que, s'agissant souvent de populations à revenus modestes, des formes de solidarité publique doivent s'exercer à leur endroit, mobilisant à la fois les collectivités locales et la collectivité nationale.



Georges CAVALLIER
Président de la FNC Pact Arim
(Fédération nationale des centres Pact Arim)

Jean FRÉBAULT
Président du Codor

(Comité d'orientation du Certu)

Pourquoi ce recueil d'expériences?

La loi SRU (solidarité et renouvellement urbains) du 13 décembre 2000, dont l'adoption est intervenue dans un contexte d'expérimentation déjà riche, apporte de nouveaux objectifs et modalités d'action pour les politiques urbaines.

Elle relie les questions d'urbanisme, d'habitat et de déplacements à l'intérieur du périmètre de solidarité que doit être l'agglomération.

Elle garantit un meilleur respect du droit au logement et de la mixité sociale et engage le renouvellement urbain des quartiers qui en ont besoin, au service d'un développement durable et solidaire des territoires.

Les copropriétés y sont reconnues, au même titre que les autres statuts majeurs d'habitation, non seulement comme lieux de fragilités ou de difficultés, mais encore comme des composantes essentielles de la ville, en quartier récent ou ancien; des modifications réglementaires significatives sont apportées à leur fonctionnement (modalités de décision, carnet d'entretien, comptes...).

Le plan de sauvegarde illustre complètement cette prise en compte: il constitue le support d'actions requalifiantes; il insère la réflexion, le projet et l'action **dans une perspective urbaine et sociale cohérente et durable**.

En parallèle et dans la continuité de la loi, les collectivités publiques et leurs partenaires institutionnels (CDC, 1% logement, Anah) adaptent leurs moyens d'intervention, et tout particulièrement dans les copropriétés en difficulté.

Ces modifications ont des conséquences pour tous les acteurs de l'habitat, publics et privés, et leur application se met en place progressivement en s'intégrant aux projets en cours ou nouveaux.

Dans ce contexte, le Certu et la Fédération nationale des centres Pact Arim ont convenus de diffuser les éléments capitalisés d'expériences conduites dans les copropriétés fragiles depuis plusieurs années (avant et depuis la loi SRU).

Le présent recueil d'expériences a été conçu à partir d'un constat simple: dans les copropriétés fragiles, que ce soient des petites copropriétés du parc ancien ou des copropriétés récentes des grands ensembles (années 60-70) et villes nouvelles (années 70-80), l'intervention publique a tendance à privilégier le financement des travaux.

L'ensemble des acteurs prend progressivement conscience de la nécessité d'intervenir globalement et dans la durée, preuve en est l'évolution récente des outils d'intervention dans les copropriétés.

L'enjeu du présent document est donc de contribuer à **la sensibilisation des acteurs sur le thème de la consolidation de la copropriété dans son fonctionnement global et quotidien**.

Il vise ainsi un public large, mais il est plus particulièrement destiné aux personnes en charge de l'Habitat et de la Politique de la Ville au sein des collectivités publiques (DDE, DRE, ville, structures intercommunales, régions, départements...), aux opérateurs et à leurs partenaires (CDC, collecteurs 1%, organisations professionnelles, associations...).

Un panel d'actions en cours ou réalisées par les associations Pact Arim a été choisi pour illustrer les enjeux de l'intervention dans les copropriétés fragiles au travers d'exemples concrets et pointer les compétences multiples et croisées développées au sein des équipes d'animation (audits, montage de projets, médiation...).

Les thèmes choisis ne reviennent volontairement pas sur l'un des premiers savoir-faire développés par les Pact Arim, à savoir le conseil technique, financier et social sur la question des travaux.

Il s'agit au contraire de pointer les actions pouvant être mises en œuvre à titre préventif ou curatif, avant, en parallèle ou après la réalisation de travaux.

La plupart de ces actions sont réalisées dans le cadre de missions confiées par un maître d'ouvrage public : études, assistance à maîtrise d'ouvrage,

animation d'Opah, mission de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale au titre de la politique de la ville, etc.

La méthode adoptée pour l'ouvrage consiste à aborder un thème d'abord dans une présentation générale des enjeux puis par plusieurs fiches d'expériences représentant chacune une action locale particulière.

En conclusion de chaque fiche sont précisées les coordonnées du référent de l'action, afin que toute personne intéressée pour en savoir plus puisse prendre contact directement.

Repérer, auditer
et définir une **stratégie**



Avant de rentrer dans la problématique interne de la copropriété, il semble bon de rappeler que les copropriétés font aujourd'hui l'objet d'une attention particulière, d'une part pour le rôle qu'elles jouent dans les trajectoires résidentielles à l'échelle des **marchés locaux de l'habitat**, et d'autre part pour **les caractéristiques socio-économiques liées à leur histoire** (petites copropriétés des centres anciens ou issues de la reconstruction, grandes copropriétés des quartiers récents périphériques et des villes nouvelles).

En préalable à la mise en œuvre d'un programme d'actions avec une copropriété fragile ou en grande difficulté, il s'agit toujours de repérer et diagnostiquer la ou les copropriétés concernées.

Le repérage des copropriétés à l'échelle d'un territoire répond à deux grands enjeux des collectivités publiques :

- comprendre le rôle joué par les différentes copropriétés du territoire sur les marchés locaux de l'habitat ;
- définir en fonction des grands objectifs des politiques locales de l'habitat, une politique publique sur les copropriétés privées, selon les niveaux de fragilités : principes de déclenchement d'un diagnostic, d'une intervention préventive ou curative, etc.

Cette phase de repérage correspond à différents types d'études (observatoires, études préalables...) souvent réalisées par les collectivités publiques en direct ou les agences d'urbanisme mais aussi par les Pact Arim (Bouches du Rhône...).

Le diagnostic approfondi et multicritère intervient sur les copropriétés identifiées pour :

- définir une stratégie et un programme d'action ;
- évaluer les moyens prévisionnels à développer pour mettre en œuvre le programme : acteurs, calendrier, coûts ;
- amorcer la dynamique avec les acteurs publics et privés.

Les Pact Arim ont largement développé la méthode de diagnostic de copropriétés (méthodologie multicritère mise en place au milieu des années 1990),

chaque association ayant réalisé des adaptations particulières selon son contexte local. Des méthodes de visualisation des niveaux de difficulté ont notamment été créées.

Aujourd'hui, les savoir-faire sur les diagnostics sont largement transmis et sont, de plus, utilisés dans d'autres cadres que celui pour lequel ils ont été mis en place : par exemple, l'Urpact Aquitaine a adapté la démarche pour une étude spécifique à l'échelle d'une commune du littoral méditerranéen sur les copropriétés à vocation d'habitat touristique ou principal (15 000 logements en copropriété concernés).

Il a donc été choisi de ne pas présenter de fiche expérience sur le repérage-diagnostic, différents guides et ouvrages existant par ailleurs sur ce sujet (Anah, DGUHC, laurif...).

Les points clés de la démarche des Pact Arim pour construire une stratégie d'intervention peuvent être synthétisés ainsi :

- **prendre en compte le temps de la maturation du projet** : acculturation des acteurs, travail avec la copropriété dont la décision et la responsabilité lui appartiennent ;
- **considérer les travaux de réhabilitation comme une porte d'entrée**, et non l'unique objectif final : ce doit être l'occasion de construire un projet global avec les intéressés ;
- **s'appuyer sur un partenariat fort** (favorisé par la contractualisation des engagements) entre la copropriété, les collectivités publiques, les professionnels de l'immobilier, les acteurs sociaux locaux, les associations, les bailleurs sociaux... ;
- **évaluer tout au long de l'action** les effets sur le bâti, le marché immobilier, l'impact social, la mobilisation, le changement de pratiques, pour pouvoir aussi cerner les limites de l'intervention.

Des diverses expériences des Pact Arim dans les copropriétés, deux types de constats ressortent :

- **si l'action est uniquement centrée sur les travaux** : seuls les immeubles où tout va bien réalisent des travaux, ceux qui cumulent plusieurs

problèmes ne sont pas prêts pour saisir l'opportunité d'une Opah ; les causes de la dégradation du bâti ne sont pas traitées ;

- **si la réhabilitation est enclenchée trop rapidement** : la décision semble précipitée, le conseil syndical et les copropriétaires se sentent contraints (par les collectivités publiques et le Pact Arim), ils ne sont pas porteurs du projet, des personnes sont mises en difficulté.

Il s'agit donc de prendre en compte ces constats **en mettant en œuvre des plans d'actions complets et calibrés, associés à des méthodes de suivi et d'évaluation qui permettent des adaptations progressives au cours de l'action.**

Enfin, l'une des difficultés majeures pour l'ensemble des partenaires de l'action en copropriété fragile reste la définition pour chaque situation de l'état de **« retour à un fonctionnement urbain normal »** à partir duquel il sera alors possible de préciser **la fin de l'intervention.**

Améliorer les conditions d'accès au **marché immobilier**



En centre ancien ou en quartier récent périphérique, en marché global tendu ou détendu, le marché immobilier propre aux copropriétés dévalorisées se caractérise par sa fragilité et sa dépréciation par rapport à son environnement (valeurs d'acquisition en dessous d'un certain seuil).

En conséquence, **ces copropriétés constituent un potentiel important d'accueil de population en difficulté**, par différents mécanismes de peuplement :

- l'accès et les mutations difficiles dans le parc social (délais d'attente très longs, critères de taille...);
- les accessions à la propriété risquées qui ne tiennent pas compte des coûts liés à la copropriété (charges, travaux);
- les stratégies diversifiées des bailleurs attirés par une rentabilité *a priori* « facile » (solvabilisation par l'allocation logement, facilité à trouver des locataires souhaitant se loger rapidement et peu regardant sur les conditions);
- la motivation des vendeurs (professionnels ou non) qui n'est pas de rechercher des acquéreurs solvables et avertis, mais de vendre rapidement.

Ces fonctionnements sur le marché immobilier présentent des risques pour les copropriétés fragiles :

- **la spirale des impayés de charges**, la multiplication des ventes par adjudication accentuant encore les difficultés;

- **le système de décision** mis en danger par une non-implication des propriétaires;
- **les mauvaises conditions d'occupation des logements**: suroccupation, inconfort voire insalubrité, problèmes de voisinage;
- **la rotation importante de la population**.

Plusieurs **pistes d'intervention** permettent de prévenir ces différents risques, même si elles sont loin d'apporter tous les effets attendus :

- modifier l'image: requalification du quartier, amélioration des parties privatives et communes;
- observer pour comprendre les processus de dégradation et les parcours de peuplement;
- changer la structure du parc pour recréer une offre attractive sur le marché (rachat temporaire ou définitif);
- intervenir sur les circuits d'accès en accession et en location pour en améliorer les conditions.

Pour sécuriser le marché immobilier fragile que constituent les copropriétés en difficulté, deux actions d'ordre préventif peuvent être développées (à condition de pouvoir travailler sur un certain volume et une durée suffisante) :

- l'information des nouveaux accédants à la propriété (exemple de l'action menée en Rhône-Alpes);
- la construction d'outils pour rencontrer les nouveaux acquéreurs et les bailleurs (à Grigny dans l'Essonne).

2.1. Informer les accédants sur la spécificité de la copropriété

► Rhône-Alpes

2.1.1. Contexte

Dans le cadre d'une **expérimentation sur trois années** (1997-1999) soutenue par **la Caisse nationale d'allocations familiales** et **l'observatoire régional de l'habitat Rhône-Alpes**, l'Urpact Rhône-Alpes et trois associations Pact (Isère, Saint-Étienne, Rhône) ont développé des actions pour conseiller les accédants à la propriété dans les copropriétés fragiles (agglomérations de Lyon, Saint-Étienne, Grenoble).

Les deux objectifs principaux de l'accompagnement de l'accession sociale à la propriété dans des copropriétés qui connaissent des difficultés sont de :

- prévenir les risques de fragilisation des copropriétés liés à l'arrivée de propriétaires non avertis et/ou non solvables;
- proposer des conseils et des modes de communication adaptés à des personnes souvent peu touchées par les supports d'information traditionnels afin de les aider à réaliser leur projet logement avec une meilleure connaissance des différents éléments à prendre en compte.

2.1.2. Contenu

Dans un premier temps, la mission consiste à **entrer en contact avec les ménages qui envisagent**

d'acheter un logement dans les copropriétés. Les **Déclarations d'intention d'aliéner** sont utilisées lorsqu'il existe un **Droit de préemption urbain renforcé**. Une communication est développée localement pour informer les habitants de l'existence du service de conseil aux acquéreurs. Des permanences sont mises en place pour recevoir les personnes.

Selon l'avancement et le contenu du projet d'acquisition, le **conseil individualisé** consiste à :

- donner des éléments d'information très précis concernant l'acquisition en copropriété, les charges et les travaux en cours ou prévus dans le bâtiment envisagé ;
- évaluer la faisabilité financière du projet ;
- orienter vers différents organismes qui pourront compléter l'information, notamment les Adil ;
- insister particulièrement pour que le plan de financement intègre la dimension travaux (dans le logement et les parties communes), et tienne compte des aides financières auxquelles peut prétendre le ménage.

Pour cela, différents outils ont été élaborés : grilles d'évaluation des projets d'accession, fiches d'information synthétique, guide de l'achat en copropriété.

2.1.3. Résultats

Sur deux années d'expérimentation, environ 70 ménages ont été conseillés par les trois Pact.

Différents effets positifs ont pu être constatés :

- globalement, les personnes conseillées reconnaissent avoir « appris quelque chose » sur les charges de copropriété, le fonctionnement... ; elles peuvent donc mieux se préparer aux différents événements qui ponctuent la vie de la copropriété ;
- les personnes négocient davantage avec leurs interlocuteurs (pour ceux qui en ont encore la possibilité) et parfois des montages financiers plus intéressants peuvent être trouvés ;
- la neutralité du Pact en tant que tiers opérateur permet aux acquéreurs de poser librement leurs questions sur le syndic, les divers frais liés à l'accession, les travaux, le voisinage... ;
- certaines personnes se montrent particulièrement réceptives : elles participent ensuite à l'assemblée générale, voire même au conseil syndical ;

- des personnes rencontrées au moment de leur projet d'acquisition sont revenues beaucoup plus tard en permanence lorsqu'elles avaient une question ou un problème particulier : cela a permis de rechercher des réponses avant que le problème ne devienne trop important.

Toutefois, l'action individuelle préventive connaît ses limites :

- les personnes déjà engagées dans un projet y renoncent difficilement ; cette action ne permet pas d'empêcher des acquisitions que l'on considère à risque, mais d'essayer d'en limiter les conséquences ;
- la principale difficulté de l'action préventive individuelle reste le mode d'entrée en contact avec des personnes projetant d'acquérir mais non encore engagées. L'information sur l'existence du service de conseil doit être mieux structurée et repérable par les ménages concernés le plus en amont possible du projet d'accession.

2.1.4. Équipe impliquée – Contacts

Arim du Rhône : Delphine Agier, chargée de mission.
Tél. 04 37 28 70 20

Pact de l'Isère : Monique Ruelle, responsable de service. Tél. 04 77 43 08 80

Pact de Saint-Étienne : Martine Beurré, responsable de service. Tél. 04 76 47 82 45

2.2. Construire des outils incitatifs pour les acteurs de l'immobilier

► Grigny (Essonne)

2.2.1. Contexte

La copropriété de Grigny 2 constitue par sa taille (5 000 logements) un marché immobilier spécifique dans le bassin d'habitat. Elle a connu depuis 10 ans une forte dévalorisation s'accompagnant d'une paupérisation de la population.

Depuis plusieurs années, les partenaires publics (ville, État, conseil général...) ont confié au Pact Arim

de l'Essonne la mission d'animation du plan de redressement de la copropriété, qui s'est concrétisé en 2000 dans un **plan de sauvegarde**.

L'un des enjeux du plan de sauvegarde consiste à intervenir sur le fonctionnement du marché immobilier comme levier d'un rééquilibrage social et ce, en accession et en location.

Le parti a été pris d'intervenir par la négociation et l'incitation avec les acteurs de l'immobilier : pour engager ce dialogue, des **outils financiers attractifs** ont été mis en place.

2.2.2. Contenu

■ Un prêt pour maîtriser et sécuriser l'accession à la propriété

Un prêt de la Caisse des dépôts et consignations bonifié à un taux très attractif par le conseil général de l'Essonne (1,55%) est destiné à des futurs acquéreurs présentant des garanties de solvabilité (plancher de ressources) et un **endettement minimum** (intégrant les charges de copropriété). Il s'agit de faciliter l'accession à la propriété de ménages qui sont en mesure de participer à la stabilité financière et sociale de la copropriété.

Un **diagnostic social et financier** est réalisé auprès de chaque ménage candidat, par l'équipe de terrain chargée de la mise en œuvre du plan de sauvegarde. Ce diagnostic est également l'occasion de faire de l'**information**, de la **prévention** et le cas échéant de dissuader les ménages dont le projet présente un risque d'échec à l'accession à court ou moyen terme. Une commission réunissant la ville, la copropriété, la banque distributrice du prêt (la Caisse d'Épargne Île-de-France) et le conseil général de l'Essonne, statue sur l'octroi des prêts au vu du diagnostic réalisé.

■ Une garantie de loyer pour inciter les bailleurs à sélectionner leur locataire

Une garantie de loyer gratuite a été négociée avec un collecteur 1% en direction des bailleurs, en contrepartie de laquelle les **conditions**

d'occupation sociale des futurs ménages locataires sont vérifiées par l'équipe de terrain. Pour obtenir cette garantie, le bailleur doit présenter des ménages dont le **taux d'effort lié au logement** est inférieur à 33% et qui ne sont pas en situation de sur occupation de leur logement. Il s'agit, à l'aide de cet outil financier, d'inciter les bailleurs à une plus grande vigilance quant au profil de leurs locataires.

2.2.3. Résultats

Ces deux outils ont permis de positionner la puissance publique sur le fonctionnement du marché en devenant un interlocuteur des agences immobilières et des propriétaires bailleurs.

Le prêt accession à la propriété présente deux intérêts :

- il permet **d'entrer en contact avec les futurs acheteurs avant même que leur projet soit finalisé** et facilite ainsi soit la dissuasion pour les acheteurs dont le projet semble risqué soit l'accompagnement de ménages bénéficiaires du prêt ;
- par la communication qui l'accompagne, il permet de **valoriser l'image de la copropriété**, à l'extérieur comme à l'intérieur du quartier.

La garantie de loyer permet d'engager avec les propriétaires bailleurs un dialogue sur le mode de gestion des logements et leur logique patrimoniale, tout en limitant les locations effectuées dans de mauvaises conditions.

Ces deux outils amorcés en 2000 et 2001 s'inscrivent dans le temps : en douze mois, 21 prêts ont été distribués et 5 garanties financières accordées sur 170 ménages rencontrés (sur un total de 280 contacts).

Les effets sur le rééquilibrage de la population ne pourront être visibles que sur plusieurs années : l'action devrait être prolongée pour trois ans.

2.2.4. Équipe impliquée – Contacts

Pact Arim de l'Essonne. Tél. 01 60 78 53 00

Nathalie Costandi : chef de projet

Nicolas Lecuyer : chargé de mission

Sophie Neveux : agent de médiation logement

Renforcer les organes de gestion



La plupart des interventions publiques dans les copropriétés privées visent à **préserver leur statut de copropriété privée** et à permettre un **meilleur fonctionnement des instances de gestion** : conseil syndical, assemblée générale et syndic.

Le diagnostic préalable à une éventuelle action détermine les besoins et attentes de la copropriété, à partir de l'analyse de différents indicateurs du fonctionnement et de la gestion : participation aux assemblées générales, modalités de prise de décision, constitution et fonctionnement du conseil syndical, collaboration syndic/conseil syndical, niveau et évolution des charges, qualité des prestations, état de la trésorerie...

On constate que bon nombre de copropriétés souffrent de difficultés liées à la **faible mobilisation des copropriétaires et au manque de volontaires pour participer au conseil syndical**.

Le rôle de conseiller syndical n'est d'ailleurs pas simple à assumer et sous-entend une base de connaissances sur le fonctionnement de la copropriété.

Il s'avère alors nécessaire de mettre en place des actions visant à renforcer les organes de gestion de la copropriété, c'est-à-dire principalement le binôme conseil syndical-syndic. Ces actions ont pour but d'encourager les bonnes volontés à se mobiliser autour d'un projet et **d'améliorer la collaboration conseil syndical-syndic**.

Trois actions sont présentées ci-après :

- la formation des conseillers syndicaux sur le rôle du conseil syndical, l'assemblée générale, le suivi des dépenses de la copropriété...;
- la mise en place d'un plan de redressement avec le conseil syndical et le syndic ;
- la création d'un syndic social pour les situations les plus difficiles.

3.1. Proposer des formations aux conseillers syndicaux

Trois actions de qualification des copropriétaires et conseillers syndicaux ont été choisies pour leur particularité :

- le caractère intercommunal et interassociatif des ateliers mis en place dans l'agglomération de Grenoble ;
- la démarche spécifique proposée à Saint-Nazaire dans des petites copropriétés non organisées du parc de la reconstruction et concernées par une Opération programmée d'amélioration de l'habitat ;
- une action ciblée sur la formation des syndics bénévoles à Brest.

3.1.1. Les ateliers d'informations et d'échanges sur la copropriété

► Agglomération de Grenoble

Les ateliers sont nés en 1996 d'une réflexion entre le Pact de l'Isère et l'agence d'urbanisme de la région grenobloise (Aurg) suite au constat qu'une gestion défaillante est l'un des facteurs déclencheurs des risques de dégradation et de déqualification des copropriétés.

À l'origine du projet, il s'agissait surtout de former les habitants pour **pérenniser des dynamiques après les opérations de réhabilitation** des copropriétés concernées par une Opah copropriété dégradée (charte d'agglomération) et dans celles qualifiées de fragilisées dans l'étude de cadrage de l'Aurg.

Afin de finaliser cette offre de formation, le choix a été fait de **solliciter des fédérations de défense des usagers**, choisies pour leurs expériences de formation auprès des habitants (consommation, logement et cadre de vie ; Confédération nationale du logement ; Confédération syndicale des familles).

Dès juillet 1998, la communauté de communes de l'agglomération grenobloise (la Métro) s'est associée au projet par la création d'un poste d'emploi-jeune, chargé d'assurer l'organisation logistique, la coordination entre les partenaires, la publicité, le développement de l'action dans les communes de l'agglomération ainsi que le secrétariat.

Parmi l'ensemble des copropriétés repérées dans l'agglomération grenobloise, l'accent est mis sur les copropriétés en difficulté. Les ateliers d'information s'adressent à tout copropriétaire désireux

de s'informer et plus particulièrement aux conseillers syndicaux, syndics bénévoles et nouveaux acquéreurs.

Des sessions de 6 séances thématiques sont proposées à un rythme hebdomadaire : la première séance de sensibilisation permet d'expliquer la démarche et de recenser les besoins des participants, les autres séances traitent d'un thème particulier (l'assemblée générale, le conseil syndical...)

L'atelier peut intervenir aussi bien en prévention qu'en accompagnement des actions en cours (ex. réhabilitation).

Il permet l'implication des copropriétaires dans la gestion de leur copropriété par une meilleure compréhension de son mode de fonctionnement.

Des sessions ont été organisées dans de nombreuses communes de l'agglomération et ont permis d'apporter des éléments d'information sur la copropriété à près de 200 copropriétaires, dont beaucoup de **syndics bénévoles** et de **conseillers syndicaux** car 143 personnes ont suivi au moins 3 séances. Il est permis d'en déduire que cette offre de formation est réellement adaptée aux besoins.

Contacts :

Pact de l'Isère : Monique Ruelle, responsable de service. Tél. 04 77 43 08 80

La Métro : service Habitat. Tél. 04 76 59 57 71

3.1.2. Un appui à la structuration des petites copropriétés

► Saint-Nazaire

Dans le cadre de l'Opération programmée d'amélioration de l'habitat menée de 1996 à 2000 sur le centre-ville de Saint-Nazaire, constitué d'immeubles datant de la **reconstruction**, le problème des **petites copropriétés désorganisées** (4 à 10 logements) est apparu comme un point indispensable à traiter préalablement à l'élaboration de projets de réhabilitation.

En effet, jusqu'à l'Opah, la plupart des immeubles ne fonctionnaient pas comme des copropriétés :

seulement 50% environ étaient gérés, dont la moitié par un syndic bénévole et l'autre par un syndic professionnel.

Cette absence de gestion entraînait dans un grand nombre de copropriétés une **incapacité à décider collectivement** (en vue de travaux). Le centre de l'habitat Loire-Atlantique a donc décidé de commencer sa mission d'animation en proposant des réunions d'information puis d'assurer des permanences hebdomadaires spécifiques sur le thème de la copropriété (rappel de la loi sur la copropriété, de l'état descriptif de division, des tantièmes de répartition des travaux en parties communes...). Ces actions ont été conduites par un chargé d'opération qui avait suivi une formation spécifique sur la copropriété. Elles ont permis aux copropriétés d'adopter un système de gestion (bénévole ou professionnel) et de **s'organiser pour réaliser des travaux**.

Contact :

CDH Pact Arim de Loire-Atlantique : Gérard Corbel, directeur. Tél. 02 40 44 99 44

3.1.3. La formation des syndics bénévoles

► Brest

Depuis 1998, en partenariat avec l'association « consommation logement cadre de vie – fédération de défense des copropriétaires » (Clev Fedeco), la communauté urbaine de Brest (Cub) organise tous les ans une **formation des syndics bénévoles ou copropriétaires** souhaitant s'impliquer dans la gestion de leur immeuble. Cette formation comprend trois sessions d'une journée.

La Clev dispense la formation et invite plusieurs intervenants : Pact Arim, élus et techniciens de la Cub, représentants de la fédération nationale des agents immobiliers (Fnaim)...

Cette action a permis de recevoir environ 150 personnes depuis la mise en place du dispositif.

Contacts :

Communauté urbaine de Brest : Christian Kerleroux, direction Habitat. Tél. 02 98 33 52 26

Pact Arim de Brest : Patrice Gautier. Tél. 02 98 44 14 60

3.2. Mettre en place un « plan de redressement » avec la copropriété

► Seine Saint-Denis

3.2.1. Contexte

Dans de nombreux immeubles anciens dégradés, le Pact Arim de Seine Saint-Denis a constaté que les outils traditionnels des Opah ne permettaient pas la réalisation effective d'un programme de réhabilitation.

Pour permettre l'élaboration d'une stratégie globale de **redressement** incluant le vote et l'exécution à terme des travaux, une analyse des problématiques de l'immeuble s'avère nécessaire à la fois en termes financier, comptable, économique, social et technique.

Bien souvent, **la résolution de dysfonctionnements de gestion ou de difficultés sociales et financières constitue un préalable pour recréer les conditions d'un vote de travaux** (notamment la confiance).

3.2.2. Contenu

Le **protocole de redressement** est une **démarche contractuelle** qui permet de fixer dès le début de l'action, une méthode d'intervention partagée entre :

- le syndicat de copropriété (délibération en AG indispensable pour légitimer l'action), le syndic et le conseil syndical ;
- la Commune ;
- le Pact Arim 93 en tant que prestataire de la commune pour la mission d'animation.

Cette démarche, initiée par la ville de Saint-Denis (93) et soutenue par le conseil régional Île-de-France, s'inscrit dans le cadre des 3 Opah « complexes » de Saint-Denis et se déroule en trois temps :

- un **diagnostic approfondi** permettant de mettre à plat l'ensemble des dysfonctionnements mais aussi les potentialités de l'immeuble, pour déterminer les enjeux et les scénarios : « scénario down du fil de l'eau » / « scénario up du redressement » / « scénario minimal de la conservation » ;

- une **stratégie de redressement**, répondant aux dysfonctionnements, consignée dans un « plan de redressement » avec des objectifs à court, moyen et long terme, des principes d'actions, des dispositifs, les engagements de chaque partenaire et un échéancier prévisionnel de mise en œuvre, à l'image des plans de sauvegarde ;
- la **mise en œuvre du « plan de redressement »**.

Le diagnostic consiste en une **étude de faisabilité renforcée** (notamment dans son volet gestion).

Si l'Opah a généralement permis de disposer d'une analyse technique, le diagnostic est l'occasion d'approfondir les questions relatives à la gestion et à l'occupation (montant et origine des impayés de charges, modes de recouvrement, contrats, gestion de proximité, situation de sur-occupation et squats) dans une logique de **dynamisation des instances de gestion**.

Un groupe de travail réunissant **tous les acteurs** (syndic, conseil syndical, commune et Pact Arim) est mis en place. Les représentants de la copropriété sont très étroitement associés et ce dès le diagnostic, afin à la fois de les responsabiliser, de les autonomiser progressivement, et d'en faire des relais porteurs du redressement vis-à-vis des autres copropriétaires.

Il est important de souligner l'existence pour cette Opah expérimentale de moyens complémentaires :

- le **financement de l'ingénierie propre** à l'audit et l'établissement du plan de redressement s'effectue ainsi : **60% ville, 30% région, 10% copropriété** ;
- le fonds d'assistance aux copropriétés (Fac) mis en place par la ville de Saint-Denis pour **pré-financer les procédures à l'encontre des débiteurs de mauvaise foi** ;
- la mobilisation éventuelle et circonstanciée du **FSL** pour certaines dettes de charges ;
- un dispositif expérimental **d'individualisation de la distribution de l'eau** avec le syndicat des eaux d'Île-de-France (Sedif) et la compagnie générale des eaux (CGE) ;
- les aides financières du conseil régional **au syndic et à des actions d'accompagnement** ;
- les **subventions majorées de l'Anah** à l'immeuble, notamment en cas de travaux d'urgence.

3.2.3. Résultats

Le protocole de redressement a démontré qu'il était adapté au traitement de copropriétés nécessitant des travaux, **rencontrant des difficultés sociales et de gestion, avec des acteurs motivés (syndic et copropriétaires) et dont le redressement est envisageable.**

À l'inverse, le protocole de redressement ne convient pas à des copropriétés :

- qui fonctionnent plutôt bien (seulement besoin «classique» de travaux);
- non pérennisables (insalubrité lourde, et/ou sans système d'acteurs coopératif).

Une expérimentation est en cours sur deux immeubles de l'**Opah Plaine** (environ 150 logements) et devrait aboutir au vote du plan de redressement à l'automne 2002; environ 25 autres immeubles devraient faire l'objet d'une démarche analogue dans le cadre de la future Opah copropriétés dégradées multi-sites de Saint-Denis (2003-2005).

D'autres villes de la région parisienne initient des démarches analogues, notamment **Cergy** (95) dans le cadre de l'Opah «copropriétés dégradées» du quartier Saint-Christophe.

3.2.4. Équipe impliquée – Contacts

En interne, la démarche nécessite un travail en équipe associant une **multiplicité de compétences techniques** :

- **le coordonnateur technique** du protocole : anime et pilote le protocole, assure sa cohérence, rédige les documents contractuels (protocole et «plan de redressement»), relance en cas de blocage...;
- **le conseiller en gestion de copropriétés** : diagnostique les comptes de gestion, identifie les débiteurs de charges et émet des préconisations en matière de gestion après recoupage avec les informations du travailleur social (recouvrement des impayés, rationalisation des charges...);
- **le travailleur social** : rencontre les familles en difficulté, évalue leur maintien possible dans les lieux, recherche des solutions pour les solvabiliser...;

- **le chargé d'opération** : visite les logements et les parties communes, définit le programme de travaux avec priorisation, rencontre les familles et simule les subventions pour travaux.

Pact Arim de Seine Saint-Denis: Laurent Combes, chef de projet à Saint-Denis. Tél. 01 55 84 20 60

3.3. Créer un syndic social pour les copropriétés les plus en difficulté

► Paris

3.3.1. Contexte

Nombre de copropriétés parisiennes concernées par les opérations de réhabilitation souffrent d'un manque de mobilisation des copropriétaires, de désorganisation et de problèmes liés à la gestion.

Dans certains immeubles, ces difficultés atteignent même des niveaux très importants: désorganisation complète de la copropriété, **insalubrité** ou dangerosité du bâti, fortes divergences d'intérêts, **impayés** importants, faible solvabilité des copropriétaires, absence d'entretien courant, dévaluation du patrimoine et du revenu locatif...

Les difficultés sont telles que les propriétaires ne peuvent assumer seuls le coût d'une gestion adaptée pour leur immeuble en vue d'enrayer le processus de dégradation et de redresser de façon pérenne la copropriété en faisant voter les travaux nécessaires.

Pour pallier ces difficultés et permettre de relancer une dynamique favorable au redressement dans le cadre des Opah qu'il anime, le Pacte de Paris s'est doté en 1997, d'un outil complémentaire, Agcop 75, en vue de la prise en gestion des copropriétés en difficulté.

Agcop 75 est un **syndic de proximité**, soutenu pour partie par la ville de Paris dans le cadre d'une contractualisation par laquelle Agcop 75 s'engage à prendre en gestion un certain nombre de copropriétés

sur avis de la ville de Paris, en contrepartie de quoi la ville de Paris (pour ces copropriétés) :

- finance les audits réalisés par le Pacte de Paris pour Agcop 75 avant prise en gestion, qui visent à déterminer l'opportunité de l'intervention du syndic « social » et les origines des blocages ;
- allège pour les copropriétaires le coût du redressement en prenant à sa charge une partie du montant des honoraires du syndic.

3.3.2. Contenu

Les copropriétés gérées par Agcop 75 ont toutes un **bâti dégradé**, résultat d'un manque d'entretien, ou d'investissements parfois importants dont l'utilité a été vaine (réponse à des problèmes ponctuels et récurrents).

Le dysfonctionnement de ces copropriétés a eu des conséquences graves ; les textes juridiques qui encadrent le fonctionnement d'une copropriété n'ont pas toujours été appliqués avec soin et l'engagement des gestionnaires a été parfois défaillant.

La prise en gestion des immeubles par Agcop 75 est limitée au temps nécessaire pour assurer un redressement pérenne de la copropriété (en moyenne trois ans).

Le syndic social est élu comme n'importe quel autre syndic par l'assemblée générale des copropriétaires, ou nommé par un **administrateur provisoire**.

La reconduction d'Agcop 75 au terme de son mandat fait l'objet d'une analyse sur l'opportunité de continuer son travail de redressement.

La **démarche spécifique de syndic social** mise en place par Agcop 75 peut être synthétisée ainsi :

- mobiliser et associer les copropriétaires ;
- identifier et hiérarchiser les dysfonctionnements ;
- élaborer une stratégie de redressement durable ;
- assurer un suivi personnalisé et régulier ;
- écouter les copropriétaires, mais aussi les locataires ;
- informer les copropriétaires ;
- **former les membres du conseil syndical** ;
- **forfaitiser les honoraires** ;
- rechercher les **économies de charges** ;
- définir un programme de réhabilitation adapté.

3.3.3. Résultats

Agcop 75 gérait 30 immeubles en difficulté en 2001. On constate que la prise en gestion d'une copropriété par Agcop 75 est initiatrice d'un nouveau départ pour celle-ci.

La motivation des copropriétaires est présente bien avant l'assemblée générale qui désigne Agcop 75, cette désignation étant souvent le résultat d'un travail bien en amont.

L'accent a été mis en 2002 sur les possibilités d'une prise en gestion effective plus rapide et sur la systématisation et la capitalisation des outils éprouvés.

3.3.4. Équipes impliquées – Contacts

Pacte de Paris : Philippe Tharrault, directeur adjoint.
Tél. 01 42 66 35 98

Agcop 75 : Olivier Le Bouil. Tél. 01 42 66 35 98

Adapter les modalités de gestion



Dans le chapitre précédent étaient présentées des actions visant directement à «reconstituer» les acteurs des copropriétés.

Dans certaines copropriétés qui ne relèvent pas forcément d'un plan de redressement, on constate que les acteurs sont bien présents, mais que les modalités de gestion sont sur certains points fragiles et **manquent d'anticipation**.

On note en particulier que :

- certains espaces communs sont l'objet d'un «laisser-aller général» qui entraîne des dépenses supplémentaires et un découragement des habitants et des professionnels intervenant dans la copropriété ;
- l'absence de préparation et d'anticipation sur les travaux ne fait que renforcer le mauvais état des parties communes.

Dans un cadre délibérément plus préventif que curatif, il s'agit alors de :

- remobiliser les copropriétaires à l'occasion d'un projet de réhabilitation autour des modalités de gestion pour entrer dans une démarche de **gestion prévisionnelle des travaux** : provisions, plans patrimoine ;
- approfondir les besoins spécifiques des immeubles en termes de **gestion de proximité** pour inciter la copropriété à redéfinir les missions des différents professionnels intervenant et les compléter si nécessaire, en associant le plus possible les habitants à la démarche.

Il semble important de rappeler que ces actions s'appuient notamment sur la loi relative à l'habitat du 21 juillet 1994 (complétant la loi de juillet 1965) qui prévoit que le syndic soumette «lors de sa première désignation et au moins tous les trois ans au vote de l'assemblée générale, la décision de constituer des provisions spéciales en vue de faire face aux travaux d'entretien ou de conservation des parties communes et éléments d'équipements communs».

4.1. Inciter à la mise en place de provisions pour travaux

► Brest

4.1.1. Contexte

Dans le cadre de l'**Opah «copropriétés dégradées»** de la communauté urbaine de Brest (Cub), un dispositif financier a été élaboré en partenariat avec la Caisse des dépôts et consignations, la Cub, le Pact Arim et les syndicats de copropriétés, permettant de financer 100% des travaux à l'aide d'un prêt bonifié au syndicat de copropriété.

En contrepartie, les copropriétés ont l'obligation de remise à niveau technique de l'immeuble en une seule fois et de la mise en place de provisions pour travaux futurs.

L'Opah copropriétés dégradées de la Cub bénéficie de modalités particulières : sa durée est de **cinq ans** (1998-2003), avec une **convention cadre et cinq secteurs** «glissants» : chaque secteur bénéficie d'une année de pré-Opah et de deux ans d'opérationnel.

Le dernier secteur permet d'intégrer des immeubles hors périmètre repérés par l'observatoire des copropriétés créé par l'agence d'urbanisme de la Cub.

4.1.2. Contenu

Le Pact Arim intervient en qualité d'opérateur avec des objectifs en termes de **plans de patrimoine, d'assistance aux assemblées générales**, ainsi que de **montage de prêts**.

La démarche est principalement pédagogique puisqu'elle incite les copropriétaires à :

- utiliser le dispositif financier associé aux subventions de l'Anah et autres financements pour rattraper un retard d'entretien chronique et si possible améliorer sensiblement le patrimoine collectif, dans le souci d'une faisabilité financière pour chaque copropriétaire ;
- mettre en place pour l'avenir une gestion prévisionnelle des travaux.

Depuis 2002, un dispositif supplémentaire construit avec la Caisse des dépôts et consignations

et la banque relais permet de pré-financer l'ensemble des subventions en cours de travaux.

Le comité interprofessionnel du logement d'Armorique a également accepté de prêter aux copropriétés sur le reste à charge (à 1,5%).

Ces opérations concernent des copropriétés pour une grande part d'après-guerre, d'une dizaine de copropriétaires en moyenne. La cible des années à venir est, par contre, constituée de copropriétés anciennes, d'importance similaire.

4.1.3. Résultats

Depuis la mise en place du prêt «fonds de requalification des copropriétés», 400 diagnostics ont été réalisés par l'équipe du Pact Arim, 247 plans de patrimoine proposés, 126 plans votés représentant 6,4 M d'Euros de travaux, et plus de 100 prêts FRC accordés pour 2,9 M Euros.

4.1.4. Équipe impliquée – Contacts

Un chargé d'opérations principal, un technicien et deux conseillers Habitat.

Pact Arim du Finistère: Patrice Gautier.
Tél. 02 98 44 14 60

4.2. Définir un plan patrimoine, outil préventif d'aide à la décision

► Bordeaux

4.2.1. Contexte

Constatant d'une part que les provisions pour travaux prévues par la loi existent rarement dans les copropriétés et d'autre part que les travaux sont fréquemment retardés par les copropriétaires (faute d'anticipation), le Pact Habitat développement de Gironde a décidé de promouvoir la démarche de plan patrimoine auprès des copropriétés du secteur diffus, à travers un **document d'aide à la décision**.

4.2.2. Contenu

Le plan de patrimoine est l'outil permettant de gérer à moyen terme les investissements nécessaires à la copropriété. Il donne les éléments techniques de gestion, les éléments financiers et un guide d'entretien du patrimoine.

Il offre au syndic une aide pour inviter l'assemblée générale à se prononcer sur la constitution de réserves pour les travaux d'entretien ou de conservation des parties communes.

Les premières étapes sont destinées à cerner le profil de la copropriété, sa dimension dans la ville, et à obtenir les informations de base sur l'ensemble immobilier.

Les analyses techniques permettent de comprendre les sources d'économie possibles et de prévoir les investissements dans le temps.

Le plan de patrimoine contient :

- la typologie de la copropriété ;
- le diagnostic technique du bâti précisant les travaux à envisager à court, moyen ou long terme et proposant des **priorités d'intervention** pour les travaux de mises aux normes, de conservation, et d'entretien ;
- un chiffrage global par type de travaux : ce n'est pas un descriptif des travaux selon un cahier des charges précis, mais une évaluation du coût global ;
- les modes de financements envisageables.

4.2.3. Résultats

Le Pact Habitat développement de Gironde a réalisé 28 plans de patrimoine, dont 23 dans le cadre d'une Opah et 5 en secteur diffus.

En diffus, le principal souci vient du financement de la mission, que les copropriétés peuvent difficilement supporter entièrement.

Il est prévu que la communauté urbaine de Bordeaux puisse intervenir pour soutenir la démarche, en partenariat avec les communes.

Dans les copropriétés ayant adopté un plan de patrimoine, les résultats sont globalement positifs :

- l'assemblée générale des copropriétaires peut s'appuyer sur une base de références techniquement fiables pour décider des provisions à faire ;
- les décisions de travaux à effectuer sont facilitées ;
- la phase d'élaboration du plan de patrimoine a souvent contribué à débloquer des situations, voire à des actions de médiation ;
- le plan patrimoine voté constitue également un gage de sérieux lors d'une vente.

4.2.4. Équipe impliquée – Contacts

Pact Habitat et développement de Gironde.

Tél. 05 56 33 88 88

Julien Betbeder : chargé d'études

Jean Labassat : technicien

4.3. Améliorer la gestion de proximité

► Saint-Martin-d'Hères

4.3.1. Contexte

Sur le quartier Renaudie, quartier récent de la ville de Saint-Martin-d'Hères, classé en zone urbaine sensible et composé de 470 logements (3/4 logements sociaux, 1/4 logements privés) une réflexion partenariale s'est engagée entre les acteurs du quartier (dont les copropriétés) pour déboucher en 1994, dans le cadre du contrat de ville, sur la création d'une antenne de quartier et la mise en place d'un correspondant de quartier.

En 1998, cette action a été étendue sur le quartier des Eparres en contrat de ville et composé d'un groupe Hlm et d'une copropriété de 110 logements « Les Eparres ».

4.3.2. Contenu

La mission du correspondant de quartier, employé par la ville et cofinancé dans le cadre du contrat de ville par la ville, l'État et les bailleurs sociaux, comprend :

- un rôle de relais dans les procédures de fonctionnement du quartier pour l'habitat et le cadre de vie (notamment prévention) ;
- la relation avec les habitants (locataires et les propriétaires occupants) ;
- le repérage des prestations et services nécessaires à conforter, voire à créer ;
- une fonction d'interlocuteur du quartier sur les questions relatives à la vie quotidienne ;
- la mission de favoriser les relations entre les habitants et surtout les différentes générations ;
- un rôle de relais d'information entre les partenaires institutionnels et les habitants ;
- une mission d'amélioration des espaces collectifs, aménagements divers et insertion des jeunes du quartier.

4.3.3. Résultats

Des résultats positifs en matière de sécurité et d'amélioration des relations entre les habitants ont été reconnus par la population (plus grande propreté, plus grande tranquillité).

Toutefois, ces constats, valables à un instant « t » nécessitent une inscription dans la durée.

Le correspondant de quartier, de par son travail de proximité, a acquis la confiance des copropriétés ce qui a permis d'aller plus loin dans la mise en place des services de proximité (prestations de services auprès des copropriétés : entretien des espaces extérieurs, développement d'un service de petits travaux chez les particuliers, prêt de matériel...)

Au-delà de son fonctionnement classique, la présence du correspondant de quartier a permis une représentation des copropriétés auprès des partenaires institutionnels.

Partant de cette expérience, la ville a souhaité étendre cette action de proximité à d'autres territoires.

Afin de mieux approcher les besoins de ceux-ci composés principalement de copropriétés et de repositionner les objectifs d'une gestion urbaine de proximité adaptée, la ville de Saint-Martin-d'Hères a confié une mission d'étude au Pact de l'Isère.

Cette demande apparaît également comme un thème fédérateur dans le cadre du grand projet de ville de Grenoble /Saint-Martin-d'Hères.

4.3.4. **Équipe impliquée – Contacts**

Ville de Saint-Martin-d'Hères: M. Millet (directeur général adjoint) et Mme Guérin (responsable service Habitat)

Pact de l'Isère: M. Bonda (directeur) et Mme Ruelle (responsable de service)

Améliorer la participation des habitants



Les habitants des copropriétés fragiles ou dégradées évoquent régulièrement les désagréments de leur vie quotidienne, plus ou moins importants d'un secteur à l'autre.

C'est en principe pendant la phase d'enquêtes, lors du diagnostic, que bon nombre de copropriétaires et résidents sont rencontrés par le Pact et que leur sont posées des questions relatives à l'appréciation du quartier, de l'immeuble et du logement.

Le **logement** peut générer de l'insatisfaction du fait de son mauvais état ou de son exigüité par rapport à la taille de la famille ou encore pour son rapport qualité/prix jugé trop important (loyer, emprunt et charges).

Les **parties communes** stigmatisent souvent encore plus de sentiments négatifs que les logements : mauvais état, entretien insuffisant, vandalisme ou dégradations, comportements laxistes des occupants...

Les conflits de voisinages et problèmes de cohabitations interculturelles ou intergénérationnelles sont également évoqués. Les propriétaires d'origine se plaignent fréquemment des nouveaux qui ne s'impliquent pas suffisamment dans la copropriété. Tout cela entraîne une vie collective parfois tendue, des volontés de départ des occupants, des sentiments d'insécurité, un découragement certain...

Le principal enjeu d'une intervention dans une copropriété rencontrant ce type de difficultés est de **redonner envie aux occupants de se mobiliser pour améliorer leur cadre de vie.**

À partir des personnes jouant un rôle moteur et de médiation, avec lesquelles les partenaires du plan d'action vont pouvoir lancer la démarche, il s'agit ensuite de toucher peu à peu les habitants par des modalités adaptées aux perceptions et aux disponibilités des personnes.

La particularité de la copropriété tient dans le fait que ce sont les propriétaires qui décident : un programme peut difficilement être imposé.

Favoriser la participation des copropriétaires est indispensable pour que les décisions se prennent en bonne et due forme.

Développer la sensibilité des locataires est important pour pouvoir améliorer les relations entre habitants et responsabiliser l'ensemble des occupants par rapport à l'état général de leur environnement.

Les actions visant à améliorer la participation des habitants des copropriétés s'intègrent complètement au développement social à l'échelle des quartiers bénéficiant de la politique de la ville et sont donc mises en œuvre en lien étroit avec les équipes Mous des contrats de villes et les opérateurs sociaux de proximité.

Trois types d'actions sont présentés ci-après :

- proposer aux habitants des ateliers thématiques ;
- développer la communication avec les habitants sur le thème « mieux vivre ensemble en copropriété » ;
- impliquer les habitants dès la phase d'élaboration du plan de sauvegarde.

5.1. Proposer aux habitants des ateliers d'échange

5.1.1. Initier un groupe d'échanges

► Berre l'Étang (Bouches-du-Rhône)

■ Contexte

Une copropriété de Berre l'Étang a fait l'objet en 1998 d'une étude socio-immobilière confiée par la

commune au Pact Arim des Bouches-du-Rhône, qui a mis en évidence différents indicateurs de fragilité.

Dès avril 2000, dans le cadre du Plan départemental d'aide au logement des plus démunis, une mission de gestion adaptée avait été confiée par le Fonds de solidarité logement au Pact Arim dans un double objectif **d'approfondissement du diagnostic social**, d'une part, et **d'accompagnement individuel et collectif des habitants**, d'autre part.

La copropriété fait aujourd'hui l'objet d'une procédure de **plan de sauvegarde**, dont la phase d'élaboration vient d'être lancée.

Dans le cadre de sa mission de gestion adaptée, le Pact Arim est chargé de :

- mettre en œuvre des outils d'information et de communication ;
- assurer la médiation à la demande des propriétaires et locataires ;
- informer et conseiller collectivement les habitants pour prévenir les situations d'endettement ;
- favoriser la résorption des situations d'endettement ;
- soutenir le syndic dans ses fonctions de gestion.

À travers les actions collectives mises en œuvre pour sensibiliser les habitants sur le fonctionnement de la copropriété, l'équipe du Pact Arim a constaté que le public touché était principalement constitué d'hommes.

Il semblait alors intéressant d'entrer en contact avec les femmes, vivant au quotidien les diverses problématiques liées au logement, et ayant peu d'occasion de sortir de leur isolement. Il était en effet apparu dans les enquêtes sociales que bon nombre de femmes semblaient dans l'incapacité d'échanger avec leur voisinage en dehors du réseau familial.

■ Contenu

La conseillère sociale du Pact Arim a mis en place une démarche pour constituer **un groupe d'échange d'une quinzaine de femmes**, avec les objectifs suivants :

- établir un moment privilégié où les femmes peuvent s'exprimer, être écoutées, être accompagnées dans leurs démarches et devenir actrices dans la résolution des problèmes rencontrés ;
- les inciter à sortir de leur isolement ;
- créer une dynamique sociale sur le site.

Dans un premier temps, des réunions de travail ont été organisées avec les travailleurs sociaux afin de définir le projet. Chacun des intervenants sociaux a repéré des femmes pouvant être intéressées par

cette initiative, en respectant des équilibres entre propriétaires occupants/locataires, jeunes/âgées et en veillant à ce que chaque bâtiment de la copropriété soit représenté.

Dans un second temps, des rencontres individuelles ont été programmées afin de présenter le projet et recueillir l'adhésion des femmes.

Enfin, différents supports pédagogiques ont été élaborés pour être utilisés lors des réunions du groupe d'échange : panneaux sur le fonctionnement de la copropriété, plaquettes sur les consommations d'eau...

■ Résultats

Le groupe d'échanges s'est réuni trois fois au cours du premier semestre 2002. En moyenne sur les trois séances, une dizaine de femmes étaient présentes, pour moitié locataires/propriétaires.

Une participation active, dynamique et conviviale a pu être constatée, malgré parfois l'obstacle de la langue. Cette participation était révélatrice d'un besoin important de s'exprimer sur leur vécu et leur quotidien au sein de la copropriété.

Les rencontres ont permis une mise en adéquation des besoins pressentis par les intervenants sociaux et des attentes exprimées par le groupe de femmes. La nécessité a bien été confirmée d'apporter des réponses techniques aux demandes du groupe et de stimuler le groupe dans son fonctionnement.

Les différentes questions abordées sont les suivantes :

- les problèmes techniques dans la copropriété : dysfonctionnement de la chaudière, procédure de réalisation des travaux, fermeture des portes... ;
- les problèmes de gestion dans la copropriété : le montant des charges en corrélation avec les prestations fournies (ex. ménage dans les parties communes...);
- le fonctionnement de la copropriété : rôle de l'assemblée générale, du conseil syndical, du syndic... ;
- les problèmes de vie sociale au sein de la copropriété : nuisances sonores, vandalisme, incivilité, drogue et jeunes adolescents non scolarisés...

L'objectif est de poursuivre les échanges, selon les attentes émanant du groupe.

Il est prévu de faire appel à des associations de locataires existantes afin que des échanges de savoirs et de pratiques puissent avoir lieu.

La mobilisation sur les thématiques du fonctionnement de la vie collective nécessite une approche pédagogique de fond et progressive dont les impacts ne pourront être très certainement effectifs qu'à moyen et long terme.

■ Équipe impliquée – Contacts

Pact Arim des Bouches-du-Rhône. Tél. 04-91 11 06 00
 Marielle Signoret : coordonnateur
 Lucie Cézanne : chargée d'opération sociale
 Sabine Theurier : conseillère en ESF

5.1.2. Proposer un cycle d'ateliers sur la vie quotidienne

► Grigny (Essonne)

■ Contexte

À Grigny 2, le constat d'un désengagement des copropriétaires aux assemblées générales et d'une **incompréhension des résidents** quant au fonctionnement de la copropriété a conduit l'équipe du Pact Arim à proposer des ateliers de sensibilisation aux questions du logement. Un groupe d'acteurs de terrain (ville, centre départemental d'action sociale, caisse d'allocations familiales, centre social...) s'est constitué pour monter cette action. Au terme des échanges de ce groupe, il a été décidé de s'appuyer sur les femmes comme vecteur d'information et **d'élargir le sujet aux différents domaines de la vie quotidienne**.

■ Contenu

Les femmes bénéficiaires de cette action ont été contactées lors des ateliers d'alphabétisation. Un cycle de six demi-journées d'information a été organisé avec comme thèmes : la connaissance de la ville, le logement, les droits et la citoyenneté,

la santé, l'insertion par l'emploi et les relations parents enfants. Ces ateliers ont été animés par les services sociaux de terrain et le centre d'information des droits de la femme. Le groupe de préparation a mis en place des outils pédagogiques pour que l'information soit comprise. Certains sujets ont été ainsi traités dans le cadre d'un jeu mis au point pour la circonstance (trivial poursuit sur les questions du budget et du logement), une visite de terrain a été organisée, des supports visuels ont été montés (panneaux d'information). Le cadre convivial a également été recherché (organisation de goûters) et les horaires de déroulement des ateliers ont été mis en place en fonction des horaires scolaires.

■ Résultats

Ces cycles d'ateliers fonctionnent depuis 1999 à raison de deux ou trois cycles de six ateliers par an. Certains cycles ont été prolongés par les femmes elles-mêmes qui ont décidé de continuer à se rencontrer durant quelque temps pour débattre de leurs difficultés. Cette action a été reprise complètement par le centre social communal qui en assure la gestion et la coordination. Ces ateliers constituent ainsi un tremplin pour les femmes en voie d'alphabétisation pour accéder aux autres domaines de l'insertion, et devenir des acteurs à part entière du fonctionnement de la copropriété.

■ Équipe impliquée – Contacts

Pact Arim de l'Essonne. Tél. 01 60 78 53 00
 Nathalie Costandi : chef de projet
 Franck Roger : conseiller en ESF

5.2. Élaborer des outils de communication sur le thème « Mieux vivre ensemble en copropriété »

► Agglomération lyonnaise

5.2.1. Contexte

Dans le cadre de missions d'animation d'opérations de réhabilitation des copropriétés, l'Arim du Rhône

a proposé des actions visant à développer la communication entre résidents des copropriétés.

Selon les sites, ces actions sont incluses dans une mission globale d'appui à la copropriété confiée par les partenaires du contrat de ville à l'Arim du Rhône ou font l'objet d'une convention particulière passée entre la ville concernée et l'Arim du Rhône.

La Région Rhône-Alpes soutient particulièrement ces actions de qualification des résidents au titre de la politique de la ville.

En 2001, l'Arim du Rhône animait des actions d'information sur la vie en copropriété dans six quartiers en copropriété de l'agglomération lyonnaise (Bron Terraillon, Meyzieu Les Plantées, centre-ville de Saint-Priest, Les Minguettes et Max Barel à Vénissieux, et La Maladière à Lyon 9^e).

5.2.2. Contenu

Selon les copropriétés, après un repérage des besoins et des attentes des acteurs (équipe du contrat de ville, conseils syndicaux, syndicats et habitants), l'Arim propose de travailler à la mise en place de différents supports de communication orale ou écrite sur le thème de la vie en copropriété, tels que :

- l'organisation de séances d'échanges en présence ou non de traducteurs ;
- la rédaction avec un petit groupe d'habitants d'une lettre de la copropriété remise dans les boîtes aux lettres ;
- l'élaboration d'un livret d'accueil donné à chaque occupant lors de rencontres conviviales invitant l'ensemble des habitants ;
- la réalisation de panneaux d'information exposés dans la copropriété.

5.2.3. Résultats

Sur trois années (1999-2001) :

- une quinzaine de copropriétés ont élaboré un document interne de communication (livret d'accueil, bulletin d'information et panneaux) favorisant l'occasion pour les habitants de mieux se connaître et de discuter dans une atmosphère conviviale et détendue ;

- 85 rencontres ont été organisées sur les différents sites, avec une moyenne d'environ 10 personnes par séance, dont une partie a été animée avec un interprète (en langue turque et en arabe dialectal), ce qui a notamment permis à des copropriétaires qui n'allaient pas en assemblée générale d'échanger sur le thème de la copropriété.

5.2.4. Équipe impliquée – Contact

Arim du Rhône: Laure-Anne Duvivier, chargée d'études et d'opérations. Tél. 04 37 28 70 20

5.3. Impliquer les habitants dès la phase d'élaboration du plan de sauvegarde

► Fréjus

5.3.1. Contexte

Les partenaires ayant validé le principe de la mise en œuvre d'un **plan de sauvegarde** sur trois copropriétés déqualifiées du quartier La Gabelle à Fréjus, une **commission d'élaboration** a été officiellement installée par le préfet du Var, en décembre 2001.

Cette commission regroupe plusieurs partenaires: État, région, département, communauté d'agglomération Fréjus/Saint-Raphaël, Caisse des dépôts et consignations, syndicats de copropriétaires, etc.

Le principe de la réalisation d'expertises sociales techniques et financières, d'une **mission d'assistance à la commission** et de la nomination d'un coordinateur a été validé par les partenaires institutionnels supportant financièrement le projet.

5.3.2. Contenu

La démarche prévoit de proposer un plan de sauvegarde déclinant les actions précises et chiffrées à mettre en œuvre, les moyens matériels et humains à mobiliser et le calendrier de réalisation sur les cinq années suivant sa signature par les partenaires impliqués.

Le plan de sauvegarde sera soumis aux assemblées générales des trois copropriétés.

La mobilisation la plus large possible des copropriétaires doit donc être recherchée.

Le taux d'effort financier de chacun, les points de blocage, les besoins des habitants en matière d'amélioration du cadre de vie, mais aussi d'adaptation de l'administration collective de ces biens privés, l'implication dans la vie du quartier doivent être appréhendés de manière précise afin de proposer un plan réaliste, mesuré, adapté et pérenniser la sauvegarde du quartier.

Le Pact Arim du Var est chargé, par les collectivités publiques partenaires, d'animer la **mission de mobilisation des habitants**, sous le contrôle du coordonnateur et du chef de projet, mission comprenant trois volets.

Les réunions hebdomadaires, auxquelles sont conviés prioritairement les membres des conseils syndicaux, visent à :

- faire partager l'avancement de la réalisation des expertises, débattre des préconisations prescrites, définir les actions à mener, en faire accepter le coût par les participants, communiquer à l'architecte les besoins à prendre en compte prioritairement dans le schéma d'aménagement du cadre de vie;
- organiser les copropriétaires pour **améliorer la représentativité** par cage d'escaliers, renforcer la prépondérance du rôle des représentants élus dans les conseils syndicaux;

- préparer les assemblées générales qui voteront l'adoption du plan de sauvegarde.

Une plaquette explicative à destination des habitants présente la démarche de manière synthétique et précise les dates des réunions hebdomadaires.

Des **groupes de réflexion thématiques** réunissant copropriétaires et institutionnels seront proposés sur trois thèmes :

- adapter l'administration et la gestion des copropriétés;
- agir sur la stabilisation sociale;
- requalifier l'habitat et le cadre de vie.

Enfin, la **présence de l'équipe sur le terrain** permet de :

- proposer des solutions aux problèmes urgents du quotidien des copropriétés, afin de crédibiliser la démarche du plan de sauvegarde;
- définir les modalités pour assurer la sécurité des personnes et des biens, et la continuité du fonctionnement des équipements collectifs, dans l'attente d'un programme définitif de travaux.

5.3.3. Résultats

L'action a commencé en mai 2002 : les résultats ne pourront véritablement être quantifiés qu'à la signature du plan de sauvegarde qui doit se concrétiser en décembre 2002.

5.3.4. Équipe impliquée – Contact

Pact Arim du Var : Jacques Collin, chef de service.
Tél. 04 94 22 65 85

Prévenir et traiter l'endettement des personnes et des copropriétés



Toutes les copropriétés connaissent le risque des impayés de charges, quelle que soit leur date de construction ou leur taille, mais sans que cela atteigne forcément un seuil problématique. Le plus souvent, le syndic parvient à gérer « normalement » la copropriété et met en œuvre les différentes procédures de recouvrement envers le ou les ménages en situation de dettes de charges.

Les dettes de charges sont en revanche plus fréquentes dans les copropriétés jouant un rôle social et sont donc immédiatement liées à une trop grande fragilité économique des propriétaires.

Les impayés de charges sont à considérer selon deux échelles : individuelle et collective.

L'échelle individuelle : le risque de la saisie immobilière

Lorsque les charges sont importantes, un propriétaire qui accuse un retard de paiement d'un ou deux appels trimestriels peut rapidement connaître des difficultés pour récupérer ce retard.

On constate que les impayés de charges concernent les propriétaires bailleurs comme les propriétaires occupants. Ils peuvent être le reflet de difficultés financières réelles ou de situations conflictuelles entre le propriétaire et la copropriété (ou plus souvent le syndic).

À l'échelle individuelle, le propriétaire occupant encourt un risque important car la vente judiciaire de son logement correspond à une expulsion de son habitation principale avec peu de chance de récupérer une somme d'argent permettant de retrouver un logement équivalent en accession.

L'échelle collective : le risque de la spirale de la dégradation

Lorsque les dettes de charges se multiplient, cela entraîne des difficultés pour la copropriété dans son ensemble :

- le blocage des investissements : le budget courant n'étant déjà pas récupéré, les investissements sont régulièrement repoussés et les travaux nécessaires ne sont pas votés ;
- la baisse de la qualité des prestations : les fournisseurs ou prestataires de la copropriété payés

en retard ne sont pas encouragés à réaliser une prestation de qualité, la dégradation se poursuit (au pire, certaines prestations sont complètement stoppées) ;

- l'effet d'entraînement : les propriétaires à jour de leurs charges n'ont pas envie de payer pour les autres ou pour une médiocre qualité des parties communes et peuvent se laisser aller à un certain laxisme ou découragement.

Les impayés participent à la dégradation de l'image de la copropriété qui elle-même favorise une chute des valeurs vénales. Les dettes de charges constituent souvent (lorsqu'elles sont élevées) un axe d'intervention prioritaire pour le redressement des copropriétés en difficulté, pour lequel différentes réponses sont à envisager en parallèle :

- travailler avec les instances de gérance pour une maîtrise des dépenses, la clarification et l'amélioration des procédures de recouvrement, et une plus grande lisibilité du contenu des charges ;
- veiller à la solvabilité des ménages lors de programmes de travaux ;
- prévenir les risques liés à l'accession sociale en informant les futurs acquéreurs ;
- accompagner individuellement les propriétaires en impayés et trouver des réponses adaptées à leur situation (plan d'apurement de la dette, changement de statut...).

Un nouvel outil est aujourd'hui mobilisable sur cette problématique : ouvert principalement aux locataires en dette de loyer, les fonds de solidarité pour le logement (FSL) doivent dorénavant intervenir en faveur de copropriétaires occupants en impayés de charges dans les copropriétés inscrites dans un **plan de sauvegarde** et **peuvent** intervenir pour les copropriétés en **Opah « copropriétés dégradées »** (loi du 14 novembre 1996 – Pacte de relance de la ville et loi du 13 décembre 2000 – loi Solidarité et renouvellement urbains).

Quatre actions sont présentées dans cette partie :

- l'information collective sur les charges ;
- la construction d'une démarche partenariale dans le cadre de l'ouverture du FSL aux copropriétés ;
- l'accompagnement social des propriétaires occupants en difficulté ;
- le recouvrement des impayés auprès de bailleurs débiteurs.

6.1. Développer l'information collective sur les charges de copropriété

► Bouches-du-Rhône

6.1.1. Contexte

Depuis avril 2000, un projet de **gestion adaptée**, financé par le **Fonds de solidarité pour le logement** et soutenu par la ville de Berre l'Étang a été mis en œuvre sur une copropriété de 250 logements (environ 1 000 habitants, dont 65% de locataires et beaucoup de nouveaux accédants de conditions très modestes).

La première année d'intervention s'est traduite par une phase de **diagnostic social** permettant peu à peu de construire des actions collectives à partir des besoins repérés.

Les besoins ont été recensés à partir :

- d'enquêtes directes auprès des ménages les plus en difficulté (propriétaires occupants et locataires) présentés par les travailleurs sociaux du quartier ;
- de rendez-vous et de visites spontanées à la permanence hebdomadaire sur le site ;
- des données fournies par le syndic sur les propriétaires occupants endettés.

Parmi les besoins repérés, la question des charges est apparue comme un problème récurrent.

Deux causes ont été principalement évoquées concernant les charges impayées :

- charges trop lourdes par rapport au budget du ménage : nombreux cas de **nouveaux propriétaires occupants** n'ayant pas mesuré les conséquences financières de leur investissement ou bien ménages temporairement en difficulté (chômage, baisse de l'AL suite au départ d'un enfant, etc.) ;
- **charges contestées** (à tort ou à raison) dans leur montant ou la répartition locataire/bailleur.

Pour répondre, il fallait mettre en place des outils permettant :

- **une meilleure lisibilité** et une compréhension de ce qui est demandé :

- vulgarisation des avis d'échéance,
- explication des répartitions de charges,
- clarification des règlements : appels de fonds, régularisation de charges... ;
- **une analyse critique** de certains comportements :
 - multiplication de petites dégradations sur les parties communes (vitres et boîtes aux lettres cassées, fermetures électriques des portes d'entrées détériorées) et le coût engendré à charge de la copropriété,
 - une consommation d'eau souvent excessive liée à de mauvaises habitudes, mais également à des désordres techniques,
 - le repérage de bailleurs « indéliçats » répercutant sur leurs locataires la totalité des charges.

6.1.2. Contenu

C'est la multiplicité des actions et leur croisement qui permettent à terme d'obtenir des résultats.

Pour diffuser l'information, le Pact Arim a :

- réalisé des **fiches à destination des habitants** sur les différents thèmes énumérés ci-dessus, fiches données lors des permanences, distribuées dans les boîtes aux lettres, apposées dans les halls d'entrée ;
- installé des **panneaux fixes** dans la permanence d'accueil, qui servent de support lors des réunions ;
- **organisé des réunions thématiques** avec présence d'un traducteur ; sur le sujet des charges, le syndic est venu répondre aux questions ;
- favorisé la constitution de petits groupes d'échanges avec pour objectif de trouver à terme des « personnes relais » faisant circuler l'information dans toute la copropriété.

6.1.3. Résultats

Le repli culturel et le manque de communication entre habitants rendent difficiles le travail collectif et la mobilisation sur des thèmes d'intérêt général.

Cela nécessite une **approche pédagogique** de fond dont l'impact ne pourra être effectif qu'à moyen ou long terme.

Une des principales difficultés consiste à faire circuler l'information au-delà du cercle « d'habités » qui peu à peu se met en place. Cela sous-entend de former des personnes ressources qui, une fois l'équipe conseil partie, pourront faire perdurer le travail initié.

À noter cependant, des **premiers résultats encourageants** :

- l'implication du syndic, distant au départ et qui, petit à petit, s'est « pris au jeu » et a fait un effort évident en termes d'écoute et de communication ;
- une meilleure compréhension de certains propriétaires et locataires par rapport aux documents présentés ;
- moins de méfiance systématique vis-à-vis du syndic ;
- une prise de conscience par rapport à certains comportements, mais également par rapport à la nécessité de réaliser des interventions techniques induisant une baisse des charges (réfection totale du réseau d'eau).

6.1.4. Équipe impliquée – Contact

Pact Arim des Bouches-du-Rhône : Anny Laudignon
Miloch. Tél. 04 91 11 06 00

6.2. Construire une démarche partenariale dans le cadre de l'ouverture du FSL aux copropriétaires

► Rhône/Essonne

6.2.1. Contexte

Les partenaires du Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) des départements de l'Essonne et du Rhône (entre autres) ont décidé de mettre en place le Fonds de solidarité pour le logement dans des copropriétés en **plan de sauvegarde** : les deux approches ont des points communs et des spécificités qu'il semblait intéressant de présenter ici.

Le **comité directeur du FSL du Rhône** a sollicité l'Arim du Rhône (en 2000) afin d'expérimenter

une intervention possible du FSL auprès des **copropriétaires en difficulté** du quartier Sauveteurs Cervelières à Vaulx-en-Velin, immeubles classés en plan de sauvegarde et inscrits dans une Opah copropriétés dégradées animée par l'Arim du Rhône.

Au regard des difficultés rencontrées par les copropriétaires, le FSL souhaitait conditionner les modalités de son intervention à une **évaluation sociale et financière** précise de l'impact des solutions aux problèmes posés, tant à l'échelle des ressources du FSL vis-à-vis d'un champ nouveau qu'à l'échelle de ces copropriétés.

L'étude visait à aider le FSL à **définir une politique d'intervention cohérente et non l'ouverture d'un simple guichet**, dans une perspective de reproductibilité de l'action sur les autres sites du département et de pérennisation dans le temps.

Dans l'Essonne, la mise en place d'un FSL en direction des copropriétaires endettés a été décidée dans le cadre du Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées, réactivé en 2001. Ce FSL devait être opérationnel dans les deux plans de sauvegarde du département : Grigny 2 et Évry le Mail des Poètes.

6.2.2. Contenu

Dans le Rhône, une équipe pluridisciplinaire a été mise en place par l'Arim, composée de chargés d'études et de conseillères sociales. Dans un premier temps, un diagnostic social a été réalisé auprès d'un échantillon de 22 familles en difficulté ayant de 763 € à 3 811 € (soit 5 000 F à 25 000 F) de dette de charges. Ce diagnostic a permis de connaître l'origine de leurs difficultés et d'évaluer leur capacité à se maintenir copropriétaire.

À l'issu du diagnostic et tout au long de l'expérimentation ont été proposés :

- des actions individuelles en direction des ménages rencontrés et selon leur situation ;
- la mise en place d'une **démarche locale partenariale** autour d'une charte pour la prévention et le traitement des impayés ;
- des principes et un schéma de fonctionnement pour le FSL.

Dans l'Essonne, un groupe d'animation a été monté dans chaque copropriété.

Composé de représentants des services sociaux des villes, du département, de la CAF, du syndic, de l'équipe du Pact Arim, ce groupe avait pour mission d'élaborer localement un **règlement intérieur** pour le fonctionnement du FSL et de donner son avis, dans un cadre partenarial, sur l'ouverture de cette aide à chaque ménage qui en faisait la demande.

Le dossier était préalablement instruit par un travailleur social.

6.2.3. Résultats

Dans le Rhône, les résultats de deux ans d'étude action sont les suivants :

- **apurement de la dette** pour 7 ménages sur les 8 ayant bénéficié d'un accompagnement social spécifique parmi les 22 ménages rencontrés au départ de l'expérimentation (reprise de paiement par les ménages, secours, prêts sociaux), soit au total plus de 17 000 euros soldés (env. 112 KF) ;
- élaboration d'une **charte pour la prévention et le traitement des impayés de charges**, qui constitue l'un des volets d'action du plan de sauvegarde. Elle a pour but de concrétiser le partenariat public-privé (collectivités locales, acteurs sociaux, syndics) sur la problématique de l'endettement dans les copropriétés ;
- proposition d'un **schéma de fonctionnement pour le FSL** transposable aux autres sites en plan de sauvegarde du département et comprenant plusieurs étapes dont la désignation, au sein de chaque plan de sauvegarde, d'un opérateur social pour la mise en œuvre du volet social auprès des ménages endettés.

Dans l'Essonne, deux groupes ont été constitués qui ont chacun défini, en fonction du contexte local, le fonctionnement partenarial (modalité d'instruction des dossiers, échanges d'information entre partenaires...).

Le groupe d'Évry fonctionne depuis 2001 et a permis d'apurer un tiers de la dette de la copropriété. Le groupe de Grigny fonctionne depuis 2002 et traite les premiers dossiers.

6.2.4. Équipe impliquée – Contacts

Arim du Rhône. Tél. 04 37 28 70 20

Chargés de mission : Michel Taussig, Delphine Agier
Conseillères en économie sociale et familiale :
Marie-Claire Scotti, Cécile Genier

Pact Arim Essonne. Tél. 01 60 78 53 00

Chargée d'opération : Patricia Dionnet
Conseiller en ESF : Franck Roger

6.3. Mettre en place des démarches individualisées avec les copropriétaires endettés

6.3.1. Accompagnement social de propriétaires occupants en difficulté

► Cergy (Val d'Oise)

■ Contexte

Dans le cadre du plan de sauvegarde de Cergy signé en 1999 et concernant 8 copropriétés (130 logements), l'endettement des copropriétaires occupants a été l'un des premiers volets traités.

En effet, l'acquisition en PAP progressif, en 1985, a fragilisé de nombreux propriétaires et s'est traduite par des impayés considérables de charges, renforcés par une gestion défectueuse.

Dès 1997, cette question avait fait l'objet d'une action d'accompagnement.

■ Contenu

La mission confiée par la ville de Cergy au Pact Arim du Val d'Oise comprend :

- les enquêtes auprès des familles en difficulté à leur domicile ;
- l'analyse de la situation et les préconisations ;
- la liaison avec un travailleur social de terrain (CAF, conseil général et CCAS) ;
- le montage, suivi et présentation en commission des dossiers FSL ;
- le montage des dossiers de surendettement ;

- le suivi régulier des impayés de prêts et de charges pour surveiller l'évolution de la situation et pour éviter toute nouvelle défaillance;
- la constitution des dossiers de demande de logement, relogement et suivi des familles ne pouvant se maintenir en tant que propriétaires occupants.

L'efficacité de ce dispositif repose sur l'implication des différents partenaires: la ville (service logement, urbanisme et CCAS), le service social départemental, la caisse d'allocations familiales, la préfecture et la sous-préfecture, la Banque de France, le tribunal de grande instance, les bailleurs sociaux, les différents créanciers, les syndic et les conseils syndicaux, les copropriétaires.

■ Résultats

L'impayé global a considérablement diminué: de 6 MF en 1996, il est passé à 1,5 MF en fin d'année 2001.

80 relogements ont eu lieu (suite à adjudication, décohabitation, sous-location),
20 dossiers du Fonds solidarité logement en faveur des copropriétaires en difficulté ont été montés, permettant le maintien des propriétaires occupants dans leur logement.

■ Équipe impliquée – Contacts

Pact Arim du Val d'Oise: Marie Keunebrock, technicienne en ESF, et Anne-Marie Figgie, conseillère Habitat.

6.3.2. Démarche d'apurement avec un bailleur fortement endetté

➤ Paris

Dans le cadre de copropriétés en difficulté faisant l'objet d'une double action de **plan de redressement** et de prise en gestion par Agcop 75 (syndic social du Pacte), l'un des axes prioritaires de traitement

est celui des impayés de charges et notamment d'un programme d'actions très précis envers les bailleurs débiteurs.

Avant toute action individuelle envers un débiteur, Agcop 75 met en place avec la copropriété un **protocole de recouvrement** qui sert de référence à toutes les démarches amiables ou contentieuses réalisées envers les débiteurs.

La démarche développée pour obtenir des bailleurs débiteurs le paiement de leur dette comprend plusieurs étapes:

- définition de l'intervention avec le conseil syndical: mise en commun des éléments d'information entre le syndic et le conseil syndical, accord sur la stratégie à mener;
- vote en assemblée générale pour expliquer et légitimer la démarche, puis valoriser le rôle de la copropriété auprès du débiteur;
- étude des comptes et établissement d'un type de paiement à proposer (échancier, solde de la dette en une seule fois...);
- prise de contact avec le débiteur, proposition d'un rendez-vous visant à proposer un **plan d'apurement**;
- synthèse écrite de la rencontre;
- suivi régulier avec le conseil syndical.

Même si toutes les situations ne sont pas résolues, cette action permet:

- de recréer une cohésion au sein de la copropriété;
- de renouer le dialogue avec les débiteurs;
- d'identifier les copropriétaires de bonne ou mauvaise foi;
- d'obtenir des rentrées d'argent immédiates.

■ Équipe impliquée – Contacts

Pacte de Paris: Philippe Tharrault, directeur adjoint.
Tél. 01 42 66 35 98

Agcop 75: Olivier Le Bouil. Tél. 01 42 66 35 98

Perspectives: renouvellement urbain, les enjeux pour les copropriétés fragiles

■ Le traitement des copropriétés fragiles, un axe fort des politiques urbaines pour les années à venir

Les expériences locales présentées dans ce recueil visent toutes à **consolider les copropriétés dans leur fonctionnement privé**. Ces interventions peuvent être mises en place à titre préventif ou dans un dispositif plus conséquent de type Opah copropriétés dégradées ou plan de sauvegarde.

La loi SRU et le lancement des nouveaux projets de renouvellement urbain pointent l'intervention dans les copropriétés en difficulté comme un axe prioritaire des politiques publiques de l'habitat et laissent donc à penser que **ce type d'actions devrait se développer dans les années à venir**.

En parallèle, avec le renouvellement urbain, la question du **devenir des copropriétés en grande difficulté** prend une nouvelle ampleur: les solutions de changement de statut (vers du parc social public), de portage immobilier, voire même de démolition, pourront bénéficier de nouvelles faisabilités juridiques et financières. Les modes d'intervention restent toutefois à approfondir sur ces questions.

■ La place des copropriétés fragiles dans le renouvellement urbain

Commençons par préciser brièvement ce que recouvre le renouvellement urbain:

Les projets de renouvellement urbain sont des opérations de restructuration lourde dont les actions, conduites à l'échelle d'un ou plusieurs quartiers, intéressent le **rééquilibrage d'ensemble de l'agglomération**. Les quartiers concernés sont ceux qui ont perdu, au fil des ans, leurs rôles et leur valeur dans la ville.

Tandis que des quartiers anciens portent encore des potentiels qui conduisent à des actions d'amélioration

ou de remise à niveau de l'existant, ceux dont il est question ici nécessitent une relance d'ensemble, imposant un **réinvestissement lourd des collectivités publiques**. Des moyens extraordinaires sont pour cela mobilisés en ingénierie comme en investissement, dans le cadre de la politique de la ville (grands projets de ville, opérations de renouvellement urbain) ou autre (Opah renouvellement urbain...). Ces projets font appel à un **partenariat renforcé**, notamment entre les acteurs des politiques territoriales et les détenteurs d'un patrimoine (bailleurs sociaux, copropriétés, constructeurs/promoteurs, etc.).

Globalement, le renouvellement urbain répond à quatre grands enjeux:

- technico-économique: transformer l'offre de logements pour améliorer durablement la qualité de l'habitat;
- social: enrayer la marginalisation de quartiers entiers, la dégradation des services et du cadre de vie;
- urbain: modifier fortement un type d'urbanisme lorsqu'il ne correspond plus aux attentes des habitants;
- immobilier: retendre un marché immobilier sur certains segments ou dans certains secteurs particulièrement marginalisés (vacance, prix extrêmement bas...).

Ces grands enjeux connaissent des déclinaisons locales particulières en termes d'objectifs et d'actions, notamment selon **deux facteurs qui influent fortement sur la stratégie propre à un projet de renouvellement urbain**: la notion de **tension du marché immobilier** à l'échelle de l'agglomération d'une part, le **type de quartier** d'autre part, (localisation, époque et type de construction):

- dans les quartiers anciens centraux d'agglomération où la pression foncière est forte, il s'agit bien aussi de **maintenir des populations modestes (locataires et propriétaires)** et de limiter leur départ vers les quartiers sociaux périphériques;

- dans les quartiers périphériques récents en marché immobilier tendu, le renouvellement urbain vise principalement une **amélioration globale sur les plans social, de l'habitat et du cadre de vie** ;
- enfin, c'est dans les quartiers centraux ou périphériques dans lesquels un certain type de produit logement est surabondant, que la reconstitution de l'offre est prioritaire (démolitions, restructurations ; développement d'une offre de meilleure qualité), afin d'attirer ou de maintenir sur place une population plus aisée sans pour autant occulter les attentes des habitants du quartier plus modestes.

Le renouvellement urbain comprend donc des actions de démolition massive de logement social (public ou de fait), de réhabilitation lourde, de construction neuve, de recomposition urbaine et sociale...

Par le rôle spécifique qu'elles jouent dans les marchés locaux de l'habitat, les copropriétés fragiles sont doublement concernées par ces interventions urbaines :

- pour les copropriétés fragiles incluses dans le périmètre d'un projet de renouvellement urbain, l'intervention aura nécessairement un impact fort, la question porte notamment **sur les modalités d'intégration des acteurs copropriétés dans le partenariat et la stratégie d'intervention publique** ;
- pour les copropriétés fragiles voisines du périmètre, **les effets d'interaction entre les quartiers peuvent apporter des évolutions positives et négatives, sur lesquelles il s'agit d'anticiper autant que possible** pour qu'ils ne viennent pas renforcer des difficultés existantes.

■ Porter une attention particulière aux copropriétés fragiles incluses dans les périmètres de renouvellement urbain

Les opérations de renouvellement urbain en quartier récent ou ancien, en s'intéressant à l'ensemble des composantes d'un territoire, posent tout naturellement la question de l'état et du devenir des copropriétés incluses dans le périmètre, *a fortiori* des copropriétés fragilisées.

Les enjeux du renouvellement urbain pour ces copropriétés fragilisées sont multiples :

- intégrer les copropriétés à la démarche d'ensemble sur le quartier, pour leur insertion urbaine et durable ;
- saisir l'opportunité de ces opérations importantes pour réaliser un audit approfondi de chaque immeuble *a priori* fragile ;
- définir une stratégie et des modalités d'intervention tenant compte de la spécificité de la copropriété qui par son statut privé et son mode collectif de décision constitue un acteur très particulier (une intervention publique incitative ou coercitive dans une copropriété est forcément différente d'une intervention dans un parc de logements appartenant à un propriétaire unique public ou privé).

Sur la question de la démolition en copropriété, il s'agit, peut être encore plus que dans le parc social, de se poser collectivement différentes questions :

- qu'est-ce qui justifie la démolition partielle ou totale de la copropriété (ou en quoi les autres scénarii d'intervention sont irréalistes ou inadaptés) ?
- comment cette variante de traitement est présentée aux représentants de la copropriété et comment se passe « la négociation » ?
- que sera-t-il proposé aux copropriétaires bailleurs, aux propriétaires occupants, aux locataires ?
- pourront-ils trouver un logement équivalent dans le même quartier (s'ils le souhaitent) ?
- quel impact aura la démolition d'un immeuble (ou d'une partie) sur la gestion du reste de la copropriété ?

Vraisemblablement, les actions de démolition en copropriété, étant donné leurs coûts et leurs durées prévisionnels, seront réservées à des situations exceptionnelles.

■ Veiller aux impacts des projets de renouvellement urbain sur les copropriétés fragiles environnantes

Les copropriétés fragiles répondent de fait à un réel besoin de logement social, en locatif et en accession à la propriété. Elles accueillent en partie des ménages qui pourraient prétendre à un logement social public, au regard de leur situation socio-économique. La gestion éclatée entre une multitude de bailleurs dans ces copropriétés entraîne une absence de politique d'attribution des logements locatifs.

Les prix de vente se situant dans le bas du marché immobilier local, des ménages deviennent propriétaires faute d'obtenir un logement social et parfois sans information préalable sur l'acquisition d'un logement en copropriété.

Partant de ces constats largement connus, il paraît indispensable de veiller au devenir des copropriétés fragiles à l'échelle des agglomérations concernées par des projets de renouvellement urbain :

- quel sera l'impact des démolitions de logements sur les dynamiques de peuplement dans ces copropriétés? Il est à craindre qu'une réduction significative de l'offre de logements à bas loyers restreigne encore plus les alternatives à l'habitat en copropriété dégradée et renforce le poids des marchands de sommeil ;
- quel sera l'impact de la valorisation des quartiers pour les copropriétés fragiles à proximité: un regain d'attractivité ou au contraire un effet de marquage encore plus fort?
- quels sont les effets attendus par la construction neuve de programmes à caractère intermédiaire ou de standing, sur le marché immobilier des copropriétés dégradées?
- le renforcement des moyens d'intervention dans les sites GPV et ORU aura-t-il pour effet de diminuer fortement les investissements publics sur les autres sites, de freiner la prévention, notamment dans les copropriétés fragiles non encore dégradées?

Même s'il est loin d'être évident de répondre à ces questions, qui reposent aussi sur des hypothèses d'évolution non maîtrisables, elles permettent de définir quels sont les moyens à développer pour anticiper sur des effets qui pourraient fragiliser encore davantage certaines copropriétés: mise en place d'observatoires des mutations, actions préventives, Opah sur les quartiers non concernés par les opérations de renouvellement urbain, etc.

■ Adapter les compétences et les modes opérationnels

Enfin, le renouvellement urbain interroge sur l'évolution des modes opérationnels et la qualification des acteurs, et plus particulièrement à trois niveaux :

- **la capacité à définir, dès l'amont, des scénarii** et à se doter d'une stratégie incluant le peuplement et ce, à une échelle plus vaste que le strict périmètre du renouvellement urbain. Il s'agit à la fois d'une question de compétence et de la possibilité de mobiliser suffisamment en amont les moyens nécessaires à un diagnostic fin des logiques de peuplement et des attentes des habitants ;
- **le travail partenarial**: la multiplicité et la spécialisation des acteurs nécessite des savoir-faire importants en termes de conduite de projets et de développement de la coordination entre acteurs ;
- **la gestion du temps**: dans ces opérations pouvant durer facilement plus de cinq ans, il est important de pouvoir donner des échéances aux habitants, d'évaluer les phasages nécessaires selon les opérations, de se doter d'outils d'évaluation et de suivi.

Avec la volonté d'évoluer pour participer pleinement aux différentes composantes d'une ville plus solidaire, les Pact Arim pensent pouvoir apporter une approche particulière, notamment dans les copropriétés fragiles, centrée sur :

- la compréhension des fonctionnements et dysfonctionnements des copropriétés ;
- l'identification des capacités de mobilisation des différents acteurs, notamment des propriétaires et habitants concernés ;
- l'élaboration d'hypothèses d'évolution et de scénarii d'intervention ;
- la proposition d'une stratégie globale d'action dans un souci de cohérence avec les actions déjà engagées et de préservation des intérêts des habitants ;
- la mise en œuvre opérationnelle des stratégies dans le cadre d'un partenariat contractualisé public/privé ;
- la déclinaison des modalités d'intervention (parfois à l'échelle individuelle) pour répondre à chaque situation spécifique et trouver les leviers incitatifs ou coercitifs.

Table des matières

Le mouvement Pact Arim assure une approche sociale à travers l'habitat	5
Éditorial	7
Pourquoi ce recueil d'expériences ?	11
1 Repérer, auditer et définir une stratégie	15
2 Améliorer les conditions d'accès au marché immobilier	19
2.1. Informer les accédants sur la spécificité de la copropriété	20
2.2. Construire des outils incitatifs pour les acteurs de l'immobilier	21
3 Renforcer les organes de gestion	25
3.1. Proposer des formations aux conseillers syndicaux	26
3.2. Mettre en place un « plan de redressement » avec la copropriété	28
3.3. Créer un syndic social pour les copropriétés les plus en difficulté	29
4 Adapter les modalités de gestion	33
4.1. Inciter à la mise en place de provisions pour travaux	34
4.2. Définir un plan patrimoine, outil préventif d'aide à la décision	35
4.3. Améliorer la gestion de proximité	36
5 Améliorer la participation des habitants	39
5.1. Proposer aux habitants des ateliers d'échange	40
5.2. Élaborer des outils de communication sur le thème « Mieux vivre ensemble en copropriété »	42
5.3. Impliquer les habitants dès la phase d'élaboration du plan de sauvegarde	43
6 Prévenir et traiter l'endettement des personnes et des copropriétés	47
6.1. Développer l'information collective sur les charges de copropriété	49
6.2. Construire une démarche partenariale dans le cadre de l'ouverture du FSL aux copropriétaires	50
6.3. Mettre en place des démarches individualisées avec les copropriétaires endettés	51
Perspectives : renouvellement urbain, les enjeux pour les copropriétés fragiles	55

© CERTU - 2003

Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement,
Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement du CERTU est illicite (loi du 11 mars 1957). Cette reproduction par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal.

Coordination: Service Éditions (Patrick Marchand)

Mise en page : PAO Concept ☎ 04 72 07 69 03

Impression: JOUVE ☎ 01 44 76 54 40

Achevé d'imprimer: janvier 2003

Dépôt légal: 1^{er} trimestre 2003

ISBN: 2-11-093139-6

ISSN: 1263-3313

Cet ouvrage est en vente au CERTU

Bureau de vente:

9, rue Juliette Récamier

69456 LYON cedex 06 - France

☎ 04 72 74 59 59

Internet: <http://www.certu.fr>