



Conseil de développement
de la région d'Angers

La société civile, force de propositions

IMAGE ET RÉALITÉS DU LOGEMENT SOCIAL

Propositions pour valoriser le parc locatif social angevin et son image

DÉCEMBRE 2017

SOMMAIRE

| | |
|---|------|
| 1 ^{ère} PARTIE – Perceptions angevines de l’image du logement locatif social | p.4 |
| Une image plutôt mitigée | p.4 |
| Un bon niveau de satisfaction chez les occupants | p.8 |
| Des réalisations pour améliorer l’image du logement locatif social | p.9 |
| 2 ^{ème} PARTIE – Recommandations pour améliorer l’image du logement locatif social | p.11 |
| Poursuivre la rénovation des quartiers d’habitat social et des logements sociaux | p.11 |
| Adapter les modes d’attributions et de gestion pour diversifier le peuplement | p.13 |
| Renforcer l’accompagnement social proposé aux habitants | p.15 |
| Développer des actions de communication pour valoriser la qualité des logements sociaux | p.16 |
| Conclusion | p.18 |
| Composition de la commission | p.19 |

IMAGE ET RÉALITÉS DU LOGEMENT SOCIAL

Propositions pour valoriser le parc locatif social angevin et son image

Engagée dans l'élaboration d'une Stratégie de peuplement à l'échelle de l'agglomération, la Communauté urbaine d'Angers a souhaité saisir le Conseil de développement de la région d'Angers sur la question de la mixité sociale et plus particulièrement sur la politique de peuplement qu'elle doit adopter pour lutter contre la ségrégation socio-spatiale.

Le Conseil de développement a choisi de produire une contribution en deux volets afin de s'inscrire au mieux dans le calendrier des élus communautaires. Après avoir livré il y a tout juste un an un premier document portant sur le rééquilibrage de l'offre et de l'occupation sociale des logements, il présente ici le second volet de sa contribution portant sur la question plus spécifique de l'image et de l'attractivité du parc locatif social.

Les membres de la commission ont choisi d'organiser leur travail en trois temps distincts. La méthodologie qu'ils ont retenu sur ce sujet a consisté dans :

- la réalisation d'une **enquête par voie électronique** auprès des membres du Conseil de développement, puis ouverte à un large public via le site internet d'Angers Loire Métropole : enquête réalisée en ligne du 20 octobre 2016 au 31 janvier 2017 sur un échantillon de 295 personnes (p.4, *Partie 1.1*)
- le **questionnement de professionnels** de l'immobilier (bailleurs, promoteurs...) et représentants de locataires
- l'analyse des **enquêtes de satisfaction réalisées auprès des locataires** de quatre bailleurs sociaux (p.8, *Partie 1.2*)
- la tenue d'une **soirée-débat** le 5 octobre 2017, qui a réuni autour de Christophe BÉCHU, Président d'Angers Loire Métropole, plusieurs acteurs régionaux du logement social : Hervé GUÉRIN, Directeur d'Angers Loire Habitat (principal office public de l'habitat d'Angers Loire Métropole) et Vice-Président de l'Union Sociale pour l'Habitat Pays de la Loire; Axel DAVID, Directeur de l'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire; Bérange FEUFEU et Marc THÉVENET, respectivement animatrice en logement social et bénévole à la CLCV Maine-et-Loire (association nationale de défense des consommateurs et usagers); Daniel DIMICOLI, Vice-Président d'Angers Loire Métropole en charge de la politique de l'habitat et de l'urbanisme. (p.18, *Conclusion*)
- les **échanges au sein d'une commission**, qui s'est réunie de janvier à novembre 2017.

Enfin, cette contribution paraît dans le contexte de l'annonce par le gouvernement de dispositions qui s'imposeraient aux bailleurs sociaux, entraînant une réduction de leur capacité d'investissement à venir dans le neuf et la réhabilitation et ayant pour conséquence de limiter les efforts engagés pour améliorer l'image du logement social en général.

PARTIE 1

PERCEPTIONS ANGEVINES DE L'IMAGE DU LOGEMENT LOCATIF SOCIAL

1

Une image plutôt mitigée

Résultats du sondage en ligne du Conseil de développement

1 LE PROFIL DES RÉPONDANTS

52%
de 51 ans et plus

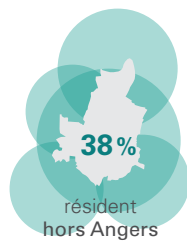
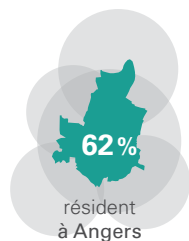


48%
de moins de 51 ans

55%
de femmes



45%
d'hommes



60%
propriétaires



30%
locataires de
logement social



10%
locataires de
logement privé



66%
occupent ou ont occupé
un logement social
dans leur vie d'adulte

Les résultats de l'enquête effectuée¹ par le Conseil de développement de la région d'Angers révèlent **un profil de répondants pour certains points assez proches du profil de la population de la Communauté urbaine d'Angers.**

Sur un total de 295 personnes ayant répondu à l'enquête :

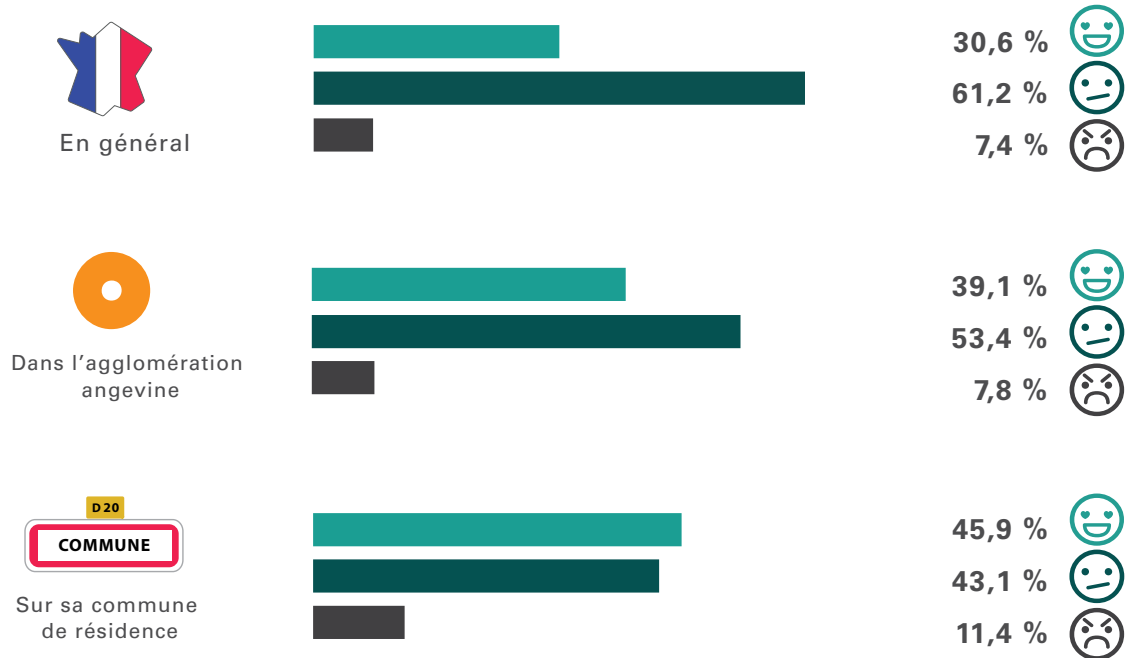
- 52% sont âgés de 51 ans et plus contre 34% des habitants d'Angers Loire Métropole (ALM) ;
- 62% des répondants habitent à Angers, alors que 55% de la population de la Communauté urbaine d'Angers résident dans la ville centre ;
- Concernant le statut d'occupation de leur logement, la différence est plus marquée : 60% des répondants sont en effet propriétaires et seulement 10% locataires d'un logement privé, soit respectivement 15 points de plus (45%) et 18 points de moins (28%) qu'à l'échelle d'ALM. Par contre, les locataires d'un logement social ayant répondu au sondage (30%) sont représentés dans les mêmes proportions qu'à l'échelle de l'agglomération angevine (26%).²

Le Conseil de développement considère que le nombre et le profil des répondants font de cette enquête un outil suffisamment significatif pour être utilisé dans son analyse.

1 Enquête réalisée en ligne du 20 octobre 2016 au 31 janvier 2017 sur un échantillon de 295 personnes.

2 Données 2014 - INSEE

2 UNE OPINION GLOBALE MITIGÉE



Les raisons évoquées



Bonne opinion

- qualité et entretien du bâti
- facilitation du parcours résidentiel



Opinion mitigée ou mauvaise

- concentration des constructions
- qualité des logements
- entretien / vétusté

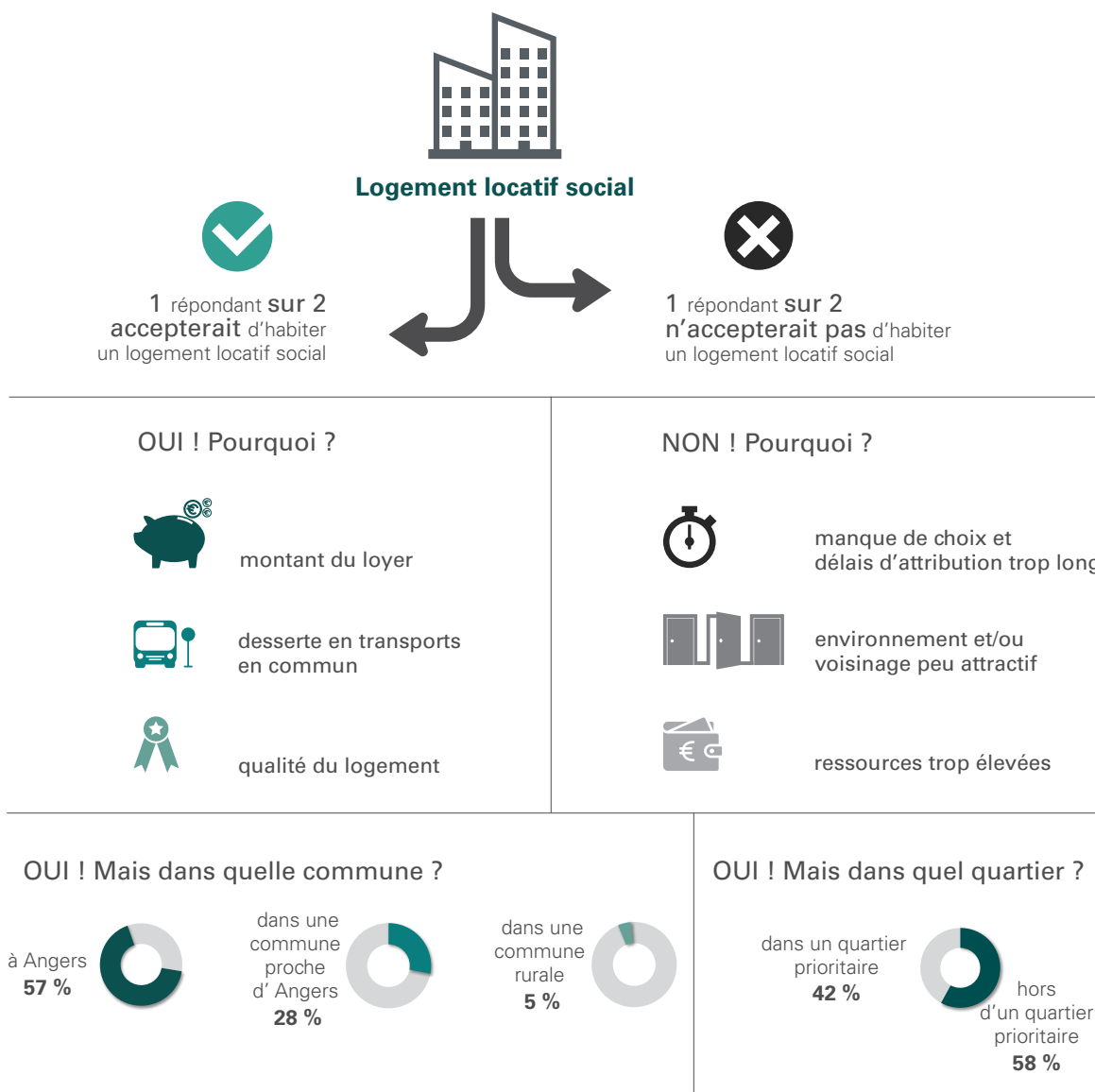
L'enquête met en évidence une opinion globalement mitigée du logement social et ce, qu'il s'agisse du logement social en général (61,2%), du logement social situé dans l'agglomération (53,4%) ou dans sa commune (43,1%).

Toutefois, **plus le logement social évoqué est proche de sa commune de résidence et plus l'image qu'on s'en fait s'améliore**, voire devient positive (bonne opinion : 30,6% en général, 39,1% dans l'agglomération, 45,9% dans leur commune). On notera que les défenseurs comme les détracteurs du logement locatif social jugent prioritaires la qualité et l'entretien du bâti.

L'explication qui peut être donnée à cette opinion mitigée est que les perceptions du logement social restent très marquées par des représentations :

- au niveau national, le logement social est perçu au travers des incidents qui peuvent se produire dans certaines banlieues très sensibles et auxquels les médias font largement écho ;
- au niveau de l'agglomération, il est vu à travers le prisme des grands ensembles, des quartiers où il est concentré ;
- au niveau de sa commune, le logement social est perçu plus concrètement et plus sereinement.

3 HABITER UN LOGEMENT LOCATIF SOCIAL



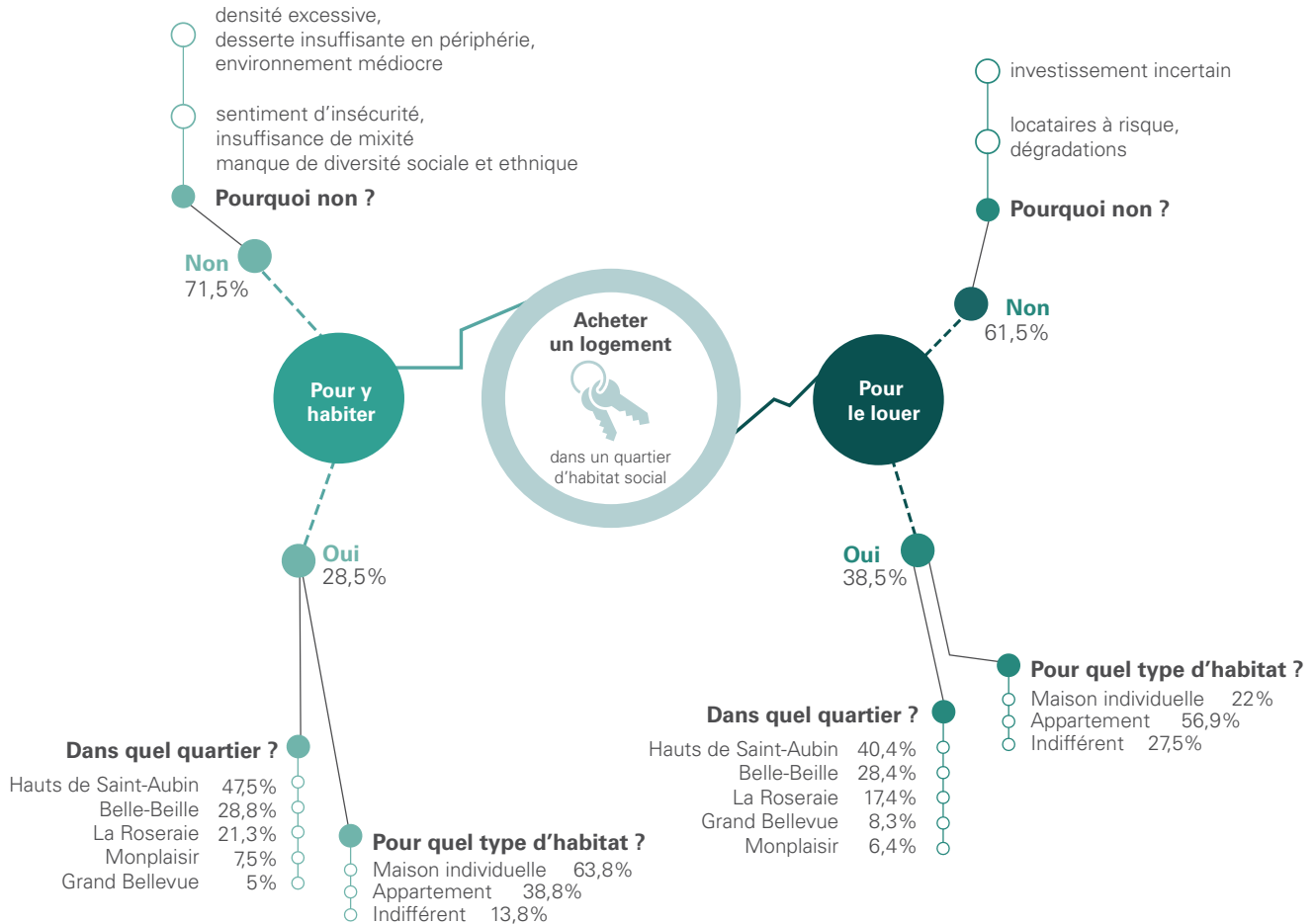
S'ils cherchaient à louer un logement dans l'agglomération angevine, la moitié des répondants seraient prêts à se diriger vers le logement locatif social, pour une question de coût de loyer essentiellement. Ces personnes affichent une préférence très nette pour un logement social situé à Angers (67%) ou une commune proche d'Angers (28%), à condition qu'il se trouve en dehors d'un des quartiers prioritaires d'Angers ou Trélazé (58%).

En revanche, l'autre moitié des répondants refuseraient d'habiter un logement locatif social, principalement en raison du manque de choix et des délais d'attribution trop longs imputés au parc social. De plus, un grand nombre de personnes estiment leurs ressources trop élevées pour pouvoir prétendre à un logement locatif social. Or, 70 %

des Angevins disposent de ressources inférieures aux plafonds. De plus, le montant des loyers dans le parc locatif social est largement inférieur au montant observé dans le parc locatif privé, avec un écart moyen des loyers (hors charges) de 40% au 1^{er} janvier 2015 au niveau départemental.³ Très important à Angers, cet écart tend à se réduire à mesure que l'on s'éloigne de la ville centre.

| Coût au m ² des loyers par commune | locatif social | locatif privé |
|---|----------------------|----------------------|
| Ville d'Angers | 5,7 €/m ² | 10 €/m ² |
| 1 ^{er} couronne d'Angers | 5,8 €/m ² | 9 €/m ² |
| 3 ^e couronne d'Angers | 5,3 €/m ² | 7,4 €/m ² |

3 Source : recensement de la population 2015 - Observatoire des loyers - ADIL - FNAIM



Le refus d'habiter un quartier d'habitat social est encore plus marqué (72%) lorsqu'il s'agit de devenir propriétaire occupant, pour des raisons liées à la population et aux comportements (33% : insécurité, propreté, absence de mixité, tensions sociales...) autant que pour des raisons liées aux insuffisances et défauts des logements et du « quartier dortoir » (33% : densité excessive, desserte insuffisante en périphérie, environnement médiocre). À noter également la crainte d'y réaliser un placement immobilier incertain (14%).

Parmi les huit quartiers listés, les personnes disposées à **acheter un logement dans un quartier d'habitat social pour l'habiter** affichent une nette préférence pour le quartier des Hauts de Saint-Aubin, puis ceux de Belle-Beille et la Roseraie, alors que les quartiers Grand Pigeon, Monplaisir et Grand Bellevue à Trélazé seraient largement boudés.

S'ils cherchaient à **acquérir un logement pour le mettre en location**, une majorité se détournerait là aussi des quartiers d'habitat social d'Angers et de Trélazé (61%), pour des raisons liées là aussi à la population et aux comportements (20% : crainte de locataires à risque et dégradations) et par crainte de réaliser un investissement trop risqué (15%). À noter que les insuffisances et défauts liés aux logements et au « quartier dortoir » sont tout relatifs chez les personnes disposées à acquérir un bien pour le mettre en location dans un de ces quartiers (8%).

On relève toutefois que près des 40% des sondés seraient prêts à acquérir un logement situé dans un quartier prioritaire pour le mettre en location. Ce sont encore les quartiers Hauts de Saint-Aubin et Belle-Beille qui plaisent le plus, alors que les quartiers Monplaisir et Grand Bellevue sont les moins plébiscités.

Un bon niveau de satisfaction chez les occupants du parc locatif social

Pour observer l'opinion des locataires du parc locatif social angevin, le Conseil de développement s'est appuyé sur les enquêtes annuelles de satisfaction réalisées en 2016 par les quatre principaux bailleurs de l'agglomération angevine :

- Angers Loire Habitat
- Logi-Ouest (Polylogis)
- Podeliha
- Soclova

Ces quatre organismes ont utilisé une méthode similaire, à savoir une enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de locataires. Il en ressort que les taux de satisfaction des locataires varient d'un bailleur à l'autre, mais se situent généralement à un **assez bon niveau, dans la moyenne régionale et en progression** par rapport à une précédente enquête effectuée en 2013.

Les locataires ont exprimé leur niveau de satisfaction à différents niveaux. La satisfaction varie ainsi vis-à-vis :

- des conditions de logement, de 77,9% à 90,6%,
- du rapport qualité/prix du logement, de 71% à 96%,
- du bailleur, de 83% à 92,2 %.

Dernier point essentiel, le taux de recommandation du bailleur s'échelonne de 65 à 92,2%. Le meilleur vecteur de l'image du logement locatif social est le locataire lui-même. Il est donc essentiel que ce locataire soit convaincu de la qualité du logement qu'il occupe et soit satisfait des prestations fournies par son propriétaire.

Principaux points de satisfaction exprimés par les locataires :

- les contacts avec l'organisme
- les conditions d'entrée dans le logement
- l'information et la communication

Principaux points d'insatisfaction :

- le traitement des interventions non techniques (exemple: réparations dans le logement)
- le traitement des interventions techniques (exemple : troubles de voisinage)
- la propreté des espaces extérieurs et la propreté des parties communes

L'opinion globale des personnes ayant répondu à l'enquête du Conseil de développement s'avère mitigée. Celle-ci demeure en partie associée à l'image des grands ensembles, celle des tours et des barres. Or, plus on connaît le logement social, plus l'opinion qu'on en a s'améliore. La réalité du logement locatif social présent sur l'agglomération angevine en 2017 reste largement méconnue par ceux qui n'y habitent pas, au même titre que les conditions qui permettent d'y accéder. De même, on constate un rapprochement souvent réducteur dans l'opinion publique entre logement social et quartier d'habitat social. L'opinion des locataires du parc social est, quant à elle, plus favorable et tend à s'améliorer ces dernières années, grâce aux efforts engagés par les bailleurs sociaux.

Des réalisations pour améliorer l'image du logement locatif social

1 DES OPÉRATIONS DE RÉNOVATION ET DES CONSTRUCTIONS EXEMPLAIRES

> CONSTRUCTION : Résidence les Héliades - Hauts de Saint Aubin (Angers) - Immobilière Podeliha - 2017



Figurant parmi les 5 projets lauréats du PUCA⁴, ce projet comprend 57 logements locatifs sociaux, dont 7 conçus pour le maintien de personnes âgées à domicile. Il répond aux objectifs de performance BEPOS.⁵ L'opération a obtenu le label international BiodiverCity, une première en France dans le secteur du logement social.

Au cœur de la résidence, des jardins partagés sont mis à disposition des locataires afin qu'ils puissent s'approprier ces espaces et s'impliquer dans la vie collective par le biais d'animations, avec l'appui d'un réseau associatif.

> RÉNOVATION : Projet de rénovation urbaine - Belle-Beille (Angers) - Angers Loire Habitat - 2016-2027

Le premier programme de rénovation urbaine (2004-2014) a permis la démolition, la reconstruction et la réhabilitation massives de logements, dont la destruction des emblématiques tours Hamon. Construit en 2010, l'ensemble immobilier Beluga (*ci-contre*) comprend 124 appartements et 2 locaux commerciaux.

Intégré au Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain, le quartier Belle-Beille va encore connaître des transformations profondes dans les prochaines années (2017-2027).



> RÉHABILITATION/ DIVERSIFICATION DES FONCTIONS : Projet Galliéni - Monplaisir (Angers) - Soclova - 2014



Le rez-de-chaussée du bâtiment est requalifié. Au pied de la tour Gallinéi, face à la Place de l'Europe, une extension en bois vient diversifier les fonctions du bâtiment, en accueillant un espace de services publics (Mairie de quartier, pôle territorial, police municipale...).

Rénovation énergétique et raccordement au réseau de chaleur de 72 logements.

4 Plan Urbanisme Construction Architecture

5 Bâtiments à énergie positive

2 DES MODES DE GESTION DES LOGEMENTS ET UNE OFFRE DE SERVICES ORIGINAUX OU RECONNUS

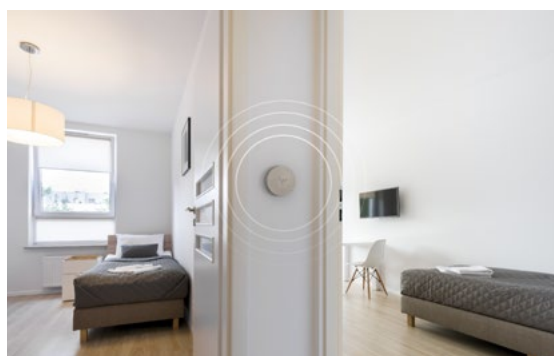
> Les « Habitants solidaires » - Angers et Trélazé - Immobilière Podeliha - 2016



Le dispositif expérimental *Habitants Solidaires* propose à des locataires volontaires de devenir des interlocuteurs privilégiés entre les résidents et le bailleur social. Lauréate du prix *Innovation et services aux habitants* (Congrès HLM 2016), cette action a pour but de faciliter l'expression et la participation des locataires sur des sujets de la vie quotidienne et de créer du lien social. Avec l'aide du bailleur, ces ambassadeurs du quartier agissent pour accueillir les nouveaux habitants, leur faciliter l'accès à l'information et aux services publics environnants, mener des animations dans le quartier ou communiquer des informations pratiques sur le fonctionnement des résidences.

> Le BIM (Building Information Modeling) - Angers Loire Habitat - 2016

Le bailleur met en œuvre la maquette numérique pour ses projets de construction et de rénovation et pour la gestion de son parc. Il utilise le BIM, ou modélisation/management des informations du bâtiment, comme levier d'optimisation des charges, qui permet d'anticiper les dépenses à court terme. La société angevine Citélio (Groupe Qowisio) a installé pour le bailleur deux solutions connectées pour la maintenance et l'optimisation énergétique des logements : des sondes d'ambiance (*photo ci-contre*) et des supervisions de VMC.



> Démarche Tolérance Zéro contre les Incivilités - Angers Loire Habitat - 2017



Le bailleur vient de lancer une campagne de communication auprès de l'ensemble de ses locataires pour rappeler les droits et devoirs de chacun. Le ton volontairement répressif adopté pour cette campagne vise à rappeler que les incivilités ou comportements irrespectueux peuvent avoir de réelles conséquences : pénalités financières, voire actions judiciaires.

Au-delà de ces actions originales, les bailleurs sociaux proposent également de multiples services de gestion souvent peu développés par les bailleurs privés. Exemples : contrats d'entretien multiservices, numéros d'appels d'urgence technique, des actions d'accompagnement social de leurs locataires ou encore des actions de communication pour valoriser la qualité des logements sociaux.

PARTIE 2

RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER L'IMAGE DU LOGEMENT LOCATIF SOCIAL

1

Poursuivre la rénovation des quartiers d'habitat social et des logements sociaux⁶

1 DIVERSIFIER LES FONCTIONS ET L'OFFRE DE LOGEMENTS DANS LES QUARTIERS

Les quartiers prioritaires ont avant tout une vocation d'habitat, avec une part prépondérante de logements locatifs sociaux (60% en moyenne). Pour donner ou redonner à ces quartiers une plus grande attractivité, la diversification des fonctions et de l'habitat est indispensable.

La diversification des fonctions dans les quartiers : Créer de l'activité dans les quartiers d'habitat social participe à la transformation de leur image. Chaque fois que possible, il faut donc favoriser l'implantation et le développement d'activités socio-économiques dans des immeubles multifonctionnels (logements et bureaux ou logements et commerces). Au-delà de l'image, l'intérêt est double : social car il permet un « brassage » entre résidents et non résidents, énergétique car il optimise les consommations énergétiques liées à la production de chaleur notamment.

> **PISTE N°1 : renforcer l'implantation d'administrations communales, intercommunales, d'État**

> **PISTE n°2 : créer des « tiers lieux » dans des immeubles d'habitation à réaffecter**

De plus grande proximité que les Maisons de Quartier, ces tiers-lieux ou lieux de regroupements des associations pourraient accueillir des activités sociales multiples comme l'accompagnement des habitants à l'utilisation du numérique, des crèches, maisons d'assistants maternels, halte-garderies...

> **PISTE n°3 : transformer l'usage de logements en locaux d'activités, bureaux pour de jeunes entrepreneurs et start-up**

La diversification de l'offre de logements contribue également à l'évolution des quartiers et de l'habitat social qui s'y trouve. L'objectif est de rééquilibrer l'offre de logements au profit de l'accession à la propriété. La construction de maisons individuelles est la formule la plus recherchée. Elle doit donc être mise en œuvre en priorité. La maison individuelle en locatif devrait aussi être favorisée afin de participer à la modification physique du quartier. Cette diversification ne peut s'inscrire que dans une action globale et progressive. Elle ne se décrète pas et doit correspondre à une demande réelle. Par ailleurs, la vente de logements sociaux rénovés à des ménages qui souhaiteraient devenir propriétaires doit se poursuivre. Elle présente en effet l'avantage de diversifier le profil des habitants en augmentant la part de propriétaires.

2 DÉCONSTRUIRE PROGRESSIVEMENT LES GRANDS ENSEMBLES ET RÉNOVER LES LOGEMENTS SOCIAUX

La déconstruction des grands et vieux ensembles, qui cristallisent la mauvaise image du logement social, doit permettre de supprimer les logements les plus « vétustes ». L'amélioration de l'habitat social valorise l'image extérieure du bâti et le rend plus attractif ; renforce le confort des logements, notamment énergétique et

⁶ Une partie des propositions ci-dessous sont issues de la contribution précédente, **De la mixité sociale au peuplement. Repenser les politiques visant à rééquilibrer l'offre et l'occupation sociale des logements** – Novembre 2016

phonique. Elle permet également de repenser l'urbanisme de certains quartiers en réorganisant la trame des rues (suppression des impasses ou des rues en «baïonnette»). Ces projets doivent être pensés et conduits avec la participation de ceux qui les « habitent » ou les « habiteront » au quotidien – résidents, commerçants... – afin d'en assurer l'appropriation, de susciter la fierté des habitants devant « leur » immeuble, « leur » quartier et éviter la défiance, voire le rejet.

- > PISTE n°1 : Poursuivre la déconstruction des grands ensembles de logements sociaux – tout en augmentant l'offre de logements locatifs sociaux dans les communes et quartiers qui en sont peu ou pas pourvus.
- > PISTE n°2 : Accélérer la rénovation des logements sociaux et veiller à la qualité architecturale des projets de rénovation, en réorientant les aides d'Angers Loire Métropole affectées à la construction sur ces projets de rénovation

3 ENTRETENIR RÉGULIÈREMENT LE PATRIMOINE

Si les réhabilitations lourdes sont nécessaires pour (re)donner du confort, de l'attrait à certaines résidences, l'entretien régulier de l'ensemble du patrimoine reste essentiel. Les enquêtes de satisfaction réalisées pour le compte des bailleurs angevins démontrent l'importance que lui accorde leurs locataires. Ces interventions influent largement sur la façon dont ils jugent leur résidence, mais aussi leur propriétaire/gestionnaire. Certes moins spectaculaires à court terme que la construction neuve ou la réhabilitation lourde, les interventions régulières permettent de conserver l'attrait, la fonctionnalité et la valeur des résidences et garantissent aux bailleurs à moyen terme une bonne image.

- > PISTE N° 1 : Assurer l'entretien régulier de toutes les composantes de la résidence – bâtiments (ex: façades), parties communes, logements, équipements, espaces extérieurs
- > PISTE N°2 : Passer d'une politique de travaux conditionnés par l'obtention d'aides financières à une gestion dynamique du patrimoine

4 AMÉLIORER LA DESSERTE BUS/TRAM DES QUARTIERS ET L'OFFRE DE SERVICES PUBLICS ET COMMERCIAUX

L'ouverture des quartiers d'habitat social vers les autres quartiers contribue à en améliorer l'image. Cette ouverture passe par le renforcement de l'offre de mobilité, en transports en commun (notamment des dessertes « plus légères », type navettes électriques) et en vélo (itinéraires sécurisés).

En outre, une vigilance particulière doit être portée au maintien, voire au retour de services. Les équipements scolaires jouent un rôle très important dans la notoriété d'un quartier. L'école peut être aussi bien un élément attractif qu'un repoussoir. Il est indispensable que ces équipements (écoles primaires, collèges, lycées) deviennent des moteurs de la « reconquête d'image » de ces quartiers. Pour y parvenir il faut réussir leur transformation – tant sur le bâti que sur le projet d'établissement qui doit porter des innovations, proposer des enseignements d'excellence ou particuliers (langue rare, section culture ou sport-étude, numérique...) susceptibles d'attirer de nouvelles populations dans le quartier. De même, la qualité des espaces publics situés dans les quartiers est un élément important qui permet d'en améliorer l'image.

- > PISTE N° 1 : Améliorer la desserte des quartiers prioritaires
- > PISTE N°2 : Rénover les équipements publics et veiller à la qualité des services publics
- > PISTE N°3 : Veiller au maintien/retour des commerces de proximité

Adapter les modes d'attribution et de gestion des logements pour diversifier le peuplement

1 FAIRE ÉVOLUER LES RÈGLES D'ATTRIBUTION NATIONALES – pour les quartiers prioritaires

L'insuffisante diversité sociale des habitants de certains secteurs, voire de certaines résidences peuvent également expliquer la mauvaise image souvent accordée au logement social. Or, cette faiblesse résulte en partie du cadre légal qui s'impose aux bailleurs sociaux. Il y aurait donc lieu de faire adapter les règles nationales d'attribution.

- > **PISTE n°1 : Inviter les élus nationaux à faire réviser les règles d'attribution** – en distinguant zones en tension et zones détendues – sur les quartiers prioritaires. Il s'agit de permettre d'appliquer ponctuellement des plafonds de ressources plus élevés ou de choisir en priorité des personnes en activités. Il s'agit aussi de renouveler les arrêtés préfectoraux autorisant les plafonds de loyers majorés dans les quartiers prioritaires ou encore de permettre, dans les quartiers prioritaires, de réaliser des locations directes à des étudiants sans passer par les commissions d'attribution.
- > **PISTE n°2 : Renforcer le rôle de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL)** pour l'encadrement des attributions de logements aux habitants dans les 30 communes de la Communauté urbaine, la définition de règles communes aux commissions communales d'attribution.

2 RENFORCER LES ACTIONS DE LUTTE CONTRE L'INSÉCURITÉ, LE SENTIMENT D'INSÉCURITÉ ET LES INCIVILITÉS

Quoique les actes de délinquance soient plus importants en centre-ville que dans les quartiers, ils sont – au même titre que les incivilités – en partie responsables de la mauvaise image dont souffrent les logements sociaux situés dans les quartiers prioritaires. Des actions de sensibilisation sont d'ores et déjà engagées par certains bailleurs et méritent d'être prolongées et démultipliées.

- > **PISTE n°1 : Assurer la présence de personnels dans les résidences et dans les îlots/quartiers**
« Sécurisante » pour les habitants, cette présence peut convaincre des ménages d'une part de s'installer ou de rester vivre dans des résidences, mais aussi d'en accepter le surcoût sur les charges locatives (gardiens, agents d'entretien ou de proximité, médiateurs sociaux, voire agents de sécurité).
- > **PISTE n°2 : Étudier les options juridiques possibles pour sanctionner les actes de dégradation ou de troubles de voisinage**
Des options sont actuellement à l'étude chez certains bailleurs sociaux, qui constatent que le dialogue ne suffit pas toujours. Parmi les options envisagées figurent par exemple des peines de substitution (travaux d'intérêt général), voire l'exclusion des locataires fauteurs de troubles et leur relogement dans un autre quartier.

3 POURSUIVRE L'EXPÉRIMENTATION DE NOUVEAUX OUTILS DE DIALOGUE AVEC LES LOCATAIRES

En parallèle à l'intensification des efforts d'entretien, de maintenance des immeubles et des espaces privés et publics (régularité et réactivité afin d'éviter les dégradations qui peuvent nuire à l'image), l'adaptation des modes de gestion des résidences d'habitat social est de nature à en améliorer l'image. Certains outils sont en cours d'expérimentation par les bailleurs sociaux.

- > **PISTE n°1 : Organiser des rencontres** pour anticiper et résoudre des problèmes de sécurité et de vandalisme ; sensibiliser les habitants au maintien de leur quartier en « bon état ».
- > **PISTE n°2 : Développer des opérations de participations des locataires** à l'entretien des parties communes, à l'amélioration de leur logement et de l'environnement, dans le prolongement d'opérations déjà réalisées, expérimentées dans certains quartiers.
- > **PISTE n°3 : Instaurer des relations / des temps d'interconnaissance entre les personnels des bailleurs - techniques comme administratifs, centraux comme décentralisés - et les locataires** pour faire émerger des solutions et, in fine, améliorer la qualité des réponses apportées aux demandes des locataires. Exemple : faciliter la participation des habitants dans la vie courante des immeubles en location, via la création de « conseils syndicaux ».

Renforcer l'accompagnement social proposé aux habitants

1

POURSUIVRE ET RENFORCER LES MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ASSURÉES PAR LES BAILLEURS

Parce que l'accompagnement social permet de faciliter la cohésion entre les habitants, d'éviter des tensions ou conflits et de rendre les logements sociaux plus attractifs, il est essentiel de maintenir, voire de renforcer les équipes des bailleurs sociaux, notamment les conseillers en économie sociale et familiale qui assurent un accompagnement de leurs locataires à titre individuel comme à titre collectif au niveau des résidences.

2

AMÉLIORER L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES DÉMUNIES OU GÉNÉRANT DES DIFFICULTÉS DE VOISINAGE

Certaines populations ont besoin d'un accompagnement social spécifique, ce qui implique de déconnecter la gestion immobilière de la gestion sociale. C'est à cette condition que des associations comme *Anjou Insertion Habitat*, peuvent jouer leur rôle d'intermédiation avec des résultats positifs. Compte tenu par ailleurs des crises géopolitiques et climatiques mondiales qui conduisent les pays européens à accueillir un nombre grandissant de migrants, un accompagnement spécifique paraît nécessaire pour les migrants et en particulier les mineurs non accompagnés.

3

CRÉER UN CENTRE INTERCOMMUNAL D'ACTION SOCIALE

Afin de diversifier les profils de ménages logés dans le parc social, en particulier dans certains quartiers d'Angers et de Trélazé, il convient d'assurer aux ménages les plus modestes qui accepteraient d'être logés dans une autre commune de l'agglomération, des prestations équivalentes ou du moins, proches de celles proposées dans la commune centre. Faciliter la mobilité des ménages, grâce à l'accès à des prestations équivalentes sur toute l'agglomération, implique la création d'un centre intercommunal d'action sociale (CIAS). Un tel centre permettrait en outre une meilleure connaissance des personnes concernées et un suivi plus efficace. Dans une première phase, un socle commun de prestations pourrait être proposé.

4

RENFORCER LES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LOCAL ET L'ANIMATION DANS LES QUARTIERS

L'accompagnement des habitants est de nature à faciliter la cohésion entre les habitants, améliorer la vie de quartier, encourager les initiatives et donc rendre les quartiers plus attractifs. Il conviendrait de renforcer cet accompagnement, à titre individuel mais aussi collectif, tel que proposé par le passé – tout en veillant à la coordination entre les acteurs sociaux et associatifs assurant ces missions (AFEV, centres sociaux, maisons de quartiers). Au-delà, il faut également renforcer l'animation dans les quartiers, car elle permet de développer le pouvoir d'agir des habitants et améliore en conséquence la qualité de leur cadre de vie.

Développer des actions de communication pour valoriser la qualité des logements sociaux

1 ORGANISER DES CAMPAGNES D'INFORMATION SUR LE LOGEMENT SOCIAL

Dans les programmes neufs comme dans les rénovations, la qualité des logements sociaux ou le niveau de satisfaction des locataires n'ont souvent rien à envier au secteur privé. Cette information devrait être davantage connue, partagée auprès de la population angevine, en particulier auprès des locataires et futurs locataires du parc social ou non. Certaines réalisations nouvelles, innovations architecturales ou domotiques, reconnues et primées au plan national pourraient être mieux valorisées localement. Communiquer sur le fait que les logements sociaux sont habités par une clientèle hétérogène pourraient aussi contribuer à casser l'image trop souvent répandue : « logement social = cas social ».

Pilotée par Angers Loire Métropole et en partenariat avec les communes et les bailleurs sociaux volontaires, chacune des campagnes pourrait être programmée à un rythme et via des médias différents (ex: panneaux d'affichages, magazines des communes et d'Angers Loire Métropole, presse locale, etc). Elle pourrait porter sur des thèmes divers tels que la qualité des logements ou le profil des ayant-droits.

2 PROMOUVOIR LES QUALITÉS ET ATOUTS DES QUARTIERS « PRIORITAIRES » ET ENGAGER UNE DÉMARCHÉ DE RESPONSABILITÉ AVEC L'AIDE DES MÉDIAS

Il s'agit de faire connaître et reconnaître les éléments positifs de ces quartiers par l'intermédiaire d'initiatives à poursuivre, soutenir ou impulser.

- > **PISTE n°1 : Des journées découvertes** (ex : organisation de visites par les offices de tourisme, circuit d'architecture contemporaine ou histoire des quartiers)
- > **PISTE n°2 : Des événements à vocation communale ou extra-communale** (ex : courses cycliste ou à pied, concerts type *Tempo Rives*, brocantes) qui incitent à faire venir des personnes extérieures à ces quartiers. Des activités (ateliers, spectacles, etc.) organisés/portés par un acteur associatif (Maisons de quartiers, etc.) ou par la collectivité ayant vocation à s'adresser à tous les habitants de la Ville et non aux seuls habitants du quartier.
- > **PISTE n°3 : Des « éléments d'excellence »**, comme des formations spécifiques dans les établissements scolaires des quartiers (ex : apprentissage de langues rares, section sport-études) ou une salle de sport dédiée à une équipe professionnelle.
- > **PISTE n°4 : Un échange annuel avec les médias sur les quartiers et sur leurs capacités à relayer** davantage encore les initiatives et événements publics et privés positifs.

3

CRÉER UN ÉVÈNEMENT GRAND PUBLIC DE « JOURNÉE DE L'HABITAT SOCIAL »

Pour gommer les représentations négatives et mieux informer de la réalité du logement social - la diversité des formes urbaines, la qualité du patrimoine, les prestations, les réhabilitations, les nouvelles constructions, le profil sociologique des résidents, un évènement dédié pourrait être organisé. Il pourrait être organisé dans le cadre de la semaine nationale du logement social (Juin). La récurrence de la manifestation et éventuellement sa diffusion au-delà de l'agglomération contribueraient à améliorer l'image du logement locatif social et à le rendre plus attractif.

Au-delà de cette seule journée, il convient de veiller à saisir toutes les occasions pour faire connaître positivement le logement social (ex : *Made in Angers*, Journée du patrimoine, etc.).

Un des axes de communication à privilégier peut être le volet économique. Les bailleurs sociaux représentant en effet un poids économique important, en particulier pour l'activité du bâtiment. Ce sont ainsi 1 600 logements qui ont été construits à Angers dans le cadre du premier Programme National de Rénovation Urbaine (2004-2014). Pour l'année 2016, 1 milliard d'euros a été investi au sein de la région Pays de la Loire pour proposer des logements à la location ou en accession à la propriété. Pour la même année 2016, les deux offices publics HLM du département (Angers Loire Habitat et Habitat 49) ont fait réaliser plus de 30 millions d'euros de travaux sur leurs résidences à des artisans du département et plus de 60 millions d'euros ont été consacrés à la construction de logements neufs, là aussi pour l'essentiel réalisés par des entreprises locales.

4

CRÉER UN RELAIS DES INFORMATIONS POSITIVES / VALORISANTES

Les initiatives, actions, projets remarquables, innovants – portant sur une construction, un service, un élément du cadre de vie, une activité... - portés par des acteurs publics ou privés sur les quartiers d'habitat social en général ou sur des immeubles ou locataires du parc locatif social en particulier; reconnus, récompensés au plan régional ou national sont trop souvent méconnus. Pourtant, communiquer sur ces éléments positifs serait de nature à valoriser ces quartiers ou les résidences du parc locatif social.

Il serait donc utile d'organiser une centralisation de ces informations et d'imaginer des modes et des temps de rediffusion diversifiés susceptible de « marquer les esprits ».

Bon nombre des ces propositions semblent déjà faire l'objet d'actions de la part des bailleurs. Elles apparaissent d'une part trop souvent ponctuelles et restent donc peu connues et d'autre part, peu relayées. Qui connaît la semaine nationale des HLM qui se déroule chaque année au mois de juin depuis 5 ans ? Il s'avère donc primordial de centraliser les informations, de les diffuser et de les relayer par tous les moyens possibles.

CONCLUSION

Propositions pour valoriser le parc locatif social angevin et son image

L'image du logement locatif social s'améliore, mais cette image reste marquée par des stéréotypes issus du passé : « les tours et les barres » construits dans les années 60-70. Les quartiers prioritaires qui concentrent encore ce type de construction ont hérité de cette vision. Ils doivent donc faire l'objet de la plus grande attention. Tout doit être fait pour redonner à ces quartiers tout ce qui fait l'attrait d'un quartier « classique », c'est-à-dire la tranquillité et la diversité des fonctions, de l'habitat et des habitants.

Il s'agit là d'une action de longue haleine qui doit mobiliser tous les acteurs dans un souci de coordination et de complémentarité. Cette forte volonté nécessite une mobilisation de moyens financiers très importants de la part des différents acteurs : l'État, les collectivités territoriales, les financeurs du logement (Caisse des Dépôts, Action Logement), les bailleurs sociaux...

Pour ces derniers, les mesures inscrites dans la Loi de Finances 2018, risquent de provoquer une très forte réduction de leur capacités financières et de remettre en cause les investissements sur le parc existant et les constructions nouvelles. Souhaitons que ces mesures soient revues et qu'une vision à plus long terme soit privilégiée !

> La baisse des APL et des loyers HLM au cœur de l'actualité

La finalisation de cette contribution sur l'image du logement social se situe dans le contexte de l'annonce de la baisse du budget du Ministère de la cohésion des territoires : de 18,3 milliards d'euros en 2017 à 16,5 milliards d'euros pour 2018. Ce projet engage concrètement les organismes de l'habitat social dans le plan d'économie budgétaire du gouvernement. La Loi de Finances 2018, en cours de discussion, pourrait confirmer une baisse très significative de la capacité financière des bailleurs sociaux, tant sur le plan de la construction que de la rénovation et de l'amélioration de l'habitat. Au sein de la région des Pays de la Loire, ces mesures pourraient avoir pour impact une baisse des recettes annuelles de l'ordre de 80 millions d'euros, soit l'équivalent de l'apport en fonds propres pour la construction de 4 000 logements par an.

La présente contribution est le fruit d'une réflexion conduite par une vingtaine de membres du Conseil de développement durant près d'un an – avec de multiples rencontres d'acteurs locaux – et finalisée lors d'une soirée-débat ayant réuni une centaine de personnes.

> COMPOSITION DE LA COMMISSION

Co-animation : Jacques DECREQUY (Personne qualifiée), Yves SPIESSER (ARPEJE 49)

Membres : Alain LÉBOUC (Président du Conseil de développement),
Alain AVRIL (CFTC), Dider BOOS (Membre associé), Jean-François CAILLAT (CHU),
Jean-Claude DENIS (Membre de droit), Ingrid DUMONT (Personne qualifiée),
Jean-François FRIBAULT (Jardin de Cocagne), Annie GASNIER (Club de la presse),
Guy GUEDON (Membre associé), Joël JANNETEAU (Fédération des Acteurs de la solidarité),
Nicole LE CORRE (CIDFF), Jacques LORDET (CGT), Claude MENARD (FSU),
Michel PINEAU (PEEP), Alain RABEAU (Pers. qualifiée), Dominique RIGAULT (CFTC),
Jean-François SITEAU (Secours Catholique), Francis STEPHAN (MEDEF Anjou),
Jean-Charles TURC (Cap Handiforum)

Le Conseil de développement de la région d'Angers est l'instance de concertation d'Angers Loire Métropole et du Pôle métropolitain Loire Angers. Dans le prolongement d'une réflexion sur la Stratégie de peuplement d'Angers Loire Métropole, il livre ici le second volet de sa contribution, dédié à la question de l'image du logement social. Elle est le fruit d'une réflexion collective d'une vingtaine de membres du Conseil de développement, qui ont interrogé les Angevins sur le regard qu'ils portent sur le logement social et la plupart des acteurs locaux du logement social.



Conseil de développement
de la région d'Angers

83, rue du Mail – CS 80011 - 49020 ANGERS CEDEX 02
Tel. 02 41 05 51 81
conseil-developpement@angersloiremetropole.fr

www.conseil-dev-loire.angers.fr

