



plan urbanisme construction architecture **PUCA**



Action Médiation Bailleur PUCA 2013

Livrable Final

COPIE 18 décembre 2014



Contenu

1. Préambule et problématique de la recherche-action.....	3
2. Définitions préalables	5
2.1 Définitions de la médiation.....	5
2.2 Définitions de la précarité énergétique	6
3. Retours d'expérience : benchmarkING	9
3.1. Au niveau local, dans le Rhône	9
3.2. En Rhône-Alpes	10
3.3. A l'échelle nationale.....	12
3.4. A l'échelle européenne	13
4. Axe 1 « développer une médiation autour de travaux d'économies d'énergie entre les propriétaires bailleurs et leurs locataires »	15
4.1 Visites diagnostics et Protocole	15
4.2 Indicateurs de la grille de suivi.....	18
4.3. Synthèse de l'état des logements et des situations.....	21
5. Axe 2 « Analyser, comprendre et mobiliser l'environnement professionnel des propriétaires bailleurs ».....	33
5.1. Méthode de construction du guide d'entretien	33
5.2. Définition des hypothèses de recherche	34
5.2.1. L'axe de recherche choisi.....	35
5.2.2. Nos hypothèses de recherche.....	35
5.3. Synthèse des entretiens avec des représentants du secteur de l'immobilier	36
5.3.1 Présentation des organismes rencontrés	37
5.3.2 Analyse des entretiens.....	38
5.4. Présentation des 10 études de cas	44
6. Réflexions autour des outils et argumentaires	46
6.1 Identification des points de blocage	46
6.2. Réflexion sur les leviers.....	47
6.2.1 Les leviers financiers	47
6.2.2. Leviers techniques	48
6.2.3. Leviers juridiques	49
6.2.4. Le levier de la médiation.....	59
7. Outils et argumentaires proposés.....	62
7.1 Synthèses des pistes proposées.....	62
7.2. Profils et argumentaires vis-à-vis des propriétaires.	65
8. Synthèses des hypothèses et des résultats	71

1. Préambule et problématique de la recherche-action

A la difficulté d'accès au logement s'ajoute aujourd'hui la difficulté d'accès à l'énergie et la nécessaire prise de conscience qu'il faut réduire les consommations dans un souci écologique, économique et sociétal.

La question des loyers et charges trop élevés frappe directement les personnes les plus démunies ou à revenu modeste. Ceci est particulièrement vrai pour les locataires du parc privé qui voient leur taux d'effort logement prendre des proportions toujours plus considérables. Intervenir sur le parc privé existant devient un enjeu à la fois pour que celui-ci reste accessible aux locataires modestes et pour agir sur un secteur fortement consommateur en énergie.

Il existe un certain nombre d'outils financiers et d'accompagnement des propriétaires bailleurs leur permettant d'engager des travaux de rénovation thermique dans leur logement. Pour autant ces outils ont des limites et des difficultés ont été identifiées par les professionnels de la médiation.

Le projet de recherche-action "Action Médiation Bailleur" s'articule selon deux axes de travail :

1. Le premier axe vise à s'interroger sur les outils de médiation envers les propriétaires bailleurs à travers des visites-diagnostic et des accompagnements de projets
2. Le deuxième axe consiste à réaliser un travail d'analyse afin de comprendre la place du réseau de conseils auprès des propriétaires bailleurs (les diagnostiqueurs immobiliers, les syndicats, les régies et professionnels du bâtiment,) dans la gestion de la dimension énergétique de leur bien. Il vise également à proposer des argumentaires pour inciter ces propriétaires bailleurs à faire des travaux en fonction de leur profils-types.

L'équipe en charge de cette recherche-action, dont le terrain d'investigation était le département du Rhône (agglomération lyonnaise et reste du département) est large et pluridisciplinaire. Les rôles étaient répartis de la façon suivante :

- La FAPIL Rhône-Alpes (coordination et synthèse axe 1), l'association HESPUL et l'Agence Locale de l'Energie de l'agglomération lyonnaise (coordination et axe 2)
- L'ALPIL, le PACT DU RHONE et Régie Nouvelle/HH (visites-diagnostic, accompagnements de projets et participation aux Comités techniques et aux Comités de pilotage)
- Ainsi que deux structures-expertes associées : l'ADIL du Rhône (Agence Départementale d'Information sur le Logement) pour son expertise juridique, financière et fiscale et l'OSL (Observatoire Social de Lyon) pour son regard sociologique.

Ont participé à cette recherche-action (par ordre alphabétique) :

Barlerin Caroline, Coordinatrice du pôle accompagnement technique et territorial à HESPUL
Besnier Julien, Chargé d'opérations, Service du Développement de l'Habitat à Régie Nouvelle - HH
Bihan Solène, Déléguée Régionale de la Fapil en Rhône-Alpes
Bollon Michel, Directeur Pact du Rhône
Clemenceau Joseph, Responsable du service technique Pact du Rhône
Clermont Malorie, Conseillère énergie HESPUL
De Solere Ludovic, ALPIL
Delas Fanny, ALPIL
Fusy Muriel, Responsable du pôle Habitat privé ALE de l'agglomération lyonnaise
Godinot Sylvain, Directeur de l'ALE de l'agglomération lyonnaise
Lhuillier Robin, Chargé de mission Copropriétés Conseiller énergie, ALE de l'agglomération lyonnaise
Perdrix Marie Laure, Juriste, ADIL du Rhône
Perret Stéphanie, Consultante, Observatoire Social de Lyon

Etaient présents au Comité de pilotage :

Lagandré Eric, DEAT SEPE ANAH,
Baumann Odile, Responsable de l'unité Amélioration de l'habitat privé DDT du Rhône - Délégation Anah
Ghewy Etienne, Chargé de mission énergie à la Direction du Direction Climat, Environnement,
Santé et Energie de la Région Rhône-Alpes

2. Définitions préalables

L'objet de notre recherche-action appelée « Action Médiation Bailleur » est d'expérimenter des outils de médiation bailleurs/locataires pour lutter contre la précarité énergétique dans le parc de logements privés. Dans un premier temps, nous chercherons donc à définir les termes de « médiation » et de « précarité énergétique », afin de définir au mieux le contour de notre sujet.

2.1 Définitions de la médiation

Si l'on se réfère à l'étymologie du terme « media », qui exprime l'idée d'un milieu, d'un équilibre, la médiation serait l'art de parvenir à cet équilibre, en rassemblant deux extrémités sur un même point. Mais la médiation, s'est distinguée de la simple conciliation. Et plusieurs conceptions juridiques se rapprochent de la notion de médiation.

Il est communément admis que la médiation consiste en la recherche d'un accord entre deux personnes en désaccord, grâce à l'intervention d'un tiers neutre et impartial.

Néanmoins, en fonction de l'angle d'approche de la médiation et en fonction des disciplines juridiques considérées (droit européen, droit civil), des nuances peuvent apparaître.

Ainsi le Droit européen¹, définit la médiation comme « un processus structuré, quelle que soit la manière dont il est nommé ou visé, dans lequel deux ou plusieurs parties tentent par elles-mêmes, volontairement, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur. Ce processus peut être engagé par les parties, suggéré ou ordonné par une juridiction ou prescrit par le droit d'un État membre. [...]»

L'article 131-1 du Code de procédure civile prévoit quant à lui que « le juge saisi d'un litige peut, après avoir recueilli l'accord des parties, désigner une tierce personne afin d'entendre les parties et de confronter leurs points de vue pour leur permettre de trouver une solution au conflit qui les oppose. ».

Selon Jean-Pierre Bonafé-Schmitt², la médiation consiste en un « processus le plus souvent formel par lequel un tiers neutre tente à travers l'organisation d'échanges entre les parties de permettre à celles-ci de confronter leurs points de vue et de rechercher avec son aide une solution au conflit qui les oppose. »³

¹ Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008, « sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale. », article 3

² chercheur au CNRS et spécialiste en médiation scolaire et citoyenne

³ BONAFÉ-SCHMITT J.-P. (1992), *La médiation : une justice douce*, Paris, Syros, p.17.

Plus synthétiquement la médiation peut s'entendre d'un « mode de solution des conflits consistant, pour la personne choisie par les antagonistes, à proposer à ceux-ci un projet de solution »⁴.

En résumé, la médiation est la phase « amiable » avant d'enclencher des démarches coercitives. Afin d'appréhender de façon très concrète ce qu'est la médiation, une grande partie de l'équipe du projet Action Médiation Bailleur a suivi une formation d'un jour et demi dispensée par l'association lyonnaise AMELY (Accès au droit – Médiation). Chaque professionnel a pu, lors de cette formation prendre du recul sur des conflits vécus et expérimenter des outils de médiation, sous la forme de jeux de rôle notamment.

2.2 Définitions de la précarité énergétique

La définition officielle française de la précarité énergétique inscrite dans le Loi Grenelle II du 12 juillet 2010 puis reprise dans la loi ALUR du 24 mars 2014 est la suivante :

« Est en précarité énergétique au titre de la présente loi, une personne qui éprouve des difficultés particulières à disposer de fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

Au Royaume-Uni le gouvernement britannique a adopté une définition officielle basée sur un ratio économique. Ainsi il a été considéré qu'un ménage est en précarité énergétique s'il consacre plus de 10% de ses revenus aux dépenses d'énergie.

De plus, les travaux de l'équipe européenne EPEE publiés entre 2006 et 2009 et les travaux d'Isolde Devalière (sociologue du CSTB) en 2007 retiennent que la précarité énergétique est fonction de trois notions imbriquées : la situation sociale et économique d'un ménage (conjoncturelle ou structurelle), l'état de son logement et de sa qualité thermique, et sa fourniture d'énergie (accès, coût, qualité), dans un contexte de crise du logement.

Le consortium européen réuni dans le programme EPEE s'est notamment accordé sur une définition commune : « *La précarité énergétique est la difficulté, voire l'incapacité à pouvoir chauffer correctement son logement, et ceci à un coût acceptable.* »

Est concerné celui qui connaît une vulnérabilité sociale, économique et environnementale qui l'empêche de se chauffer convenablement et/ou de payer ses factures d'énergie.

La précarité énergétique est ainsi l'absence de confort thermique pour un ménage qui occupe un logement de qualité thermique insuffisante et n'a pas les ressources nécessaires pour supporter les dépenses d'énergie associées.

Les termes «insuffisantes» ou «nécessaires» font référence à des appréciations fondées sur des seuils normalisés. Pour la qualité thermique, on peut se référer à la température de référence (19° C) prise en

⁴ CORNU Gérard, *Vocabulaire juridique*, PUF-Quadrige, Dicos Poche, Paris.

compte par le Code de la construction et de l'habitation (limite supérieure de 19°C en moyenne article R 131-20) ou aux recommandations de l'OMS (21°C dans le salon et 18°C dans les autres pièces occupées). Pour les ressources, il s'agit en général du seuil de pauvreté défini en France comme étant 60 % de la médiane des revenus (INSEE). »

Conscient de la diversité des situations et des enjeux politiques soulevés par le choix des indicateurs statistiques, l'ONPE (Observatoire National de la Précarité Énergétique) dans son premier rapport⁵ édité en septembre 2014 propose de caractériser des populations en situation de précarité énergétique à partir de trois approches :

- 1- l'approche par l'économie de la consommation, qui consiste à identifier des ménages qui consacrent une part importante de leur revenu dans les dépenses d'énergie;
- 2- l'approche par le ressenti des ménages de leur niveau de confort dans leur habitat, qui identifie les ménages déclarant souffrir du froid dans leur logement;
- 3- l'approche par la privation qui identifie les ménages ayant des dépenses d'énergie significativement inférieures aux dépenses théoriques pour accéder à un confort standard.

En ce qui concerne la première approche, l'indicateur traditionnellement utilisé et simple à calculer est le taux d'effort énergétique (TEE, rapport entre dépenses d'énergie et revenus du ménage). Il est fondé sur des seuils obsolètes (1988) et est actuellement très imparfait pour prendre en compte les revenus disponibles.

C'est pourquoi l'ONPE propose d'explorer une méthode plus globale qui s'appuie sur les récents travaux des scientifiques britanniques : John Hills, professeur à la London School of Economics et Richard Moore, consultant indépendant. Il s'agit d'étudier la population pauvre et modeste qui, pour atteindre un niveau de confort convenable, doit avoir des dépenses d'énergie qui la font basculer sous le seuil de pauvreté (60% du revenu médian). L'originalité de la démarche tient à l'identification de deux seuils, en termes de revenus résiduels disponibles et de dépenses d'énergie, pour caractériser les ménages en précarité énergétique.

L'ONPE a ainsi élaboré un nouvel indicateur BRDE, pour Bas Revenus, Dépenses Elevées. Selon cet indicateur, les ménages sont en précarité énergétique à une double condition : leurs revenus sont faibles et leurs dépenses énergétiques sont élevées.

⁵ Source : Premier rapport de l'observatoire national de la précarité énergétique publié en septembre 2014 et téléchargeable sur internet à l'adresse suivante :

http://onpe.org/sites/default/files/pdf/documents/rapports_onpe/onpe1errapportsynthese.pdf

Personnes touchées par la précarité énergétique en fonction des indicateurs
(à partir de l'enquête nationale logement 2006)

	% de ménages concernés	Nombre de ménages concernés	Nombre d'individus concernés ¹	Nombre d'individus moyen/foyer
Indicateur officiel : TEE	14,4 %	3 800 000	6 700 000	1,7
Indicateur officiel réduit aux 3 premiers déciles de revenus	11,0 %	2 900 000	4 600 000	1,6
Indicateur BRDE : nouvel indicateur ONPE	11,3 %	3 000 000	7 200 000	2,4
Indicateur FROID²	10,2 %	2 400 000	5 400 000	2,2

Source : Enquête Logement, INSEE, 2006 – Exploitation CREDOC (février 2014)

En fonction de l'indicateur choisi, les propriétaires occupants peuvent arriver en tête des personnes en situation de précarité énergétique (indicateur TEE) ou les locataires de logements loués vides (indicateur BRDE).. Dans les deux cas les faibles revenus (moins de 9754 euros) sont principalement touchés.

Dans le cadre de notre étude, nous avons pris le parti de considérer la précarité énergétique par l'entrée *état du logement* pour déterminer si l'on est en présence de consommations énergétiques trop lourdes pour un ménage précaire Par conséquent nous ne nous sommes pas arrêté sur un indicateur.

Cf description des logements inclus dans l'étude et diagnostiqués par une visite du logement par un représentant d'une association membre du projet.

3. Retours d'expérience : benchmarkING

Le recensement des expériences régionales, nationales, voire européennes, est un préalable nécessaire à toute démarche de recherche-action.

Nous avons ainsi listé puis recherché des informations via nos réseaux, par des échanges de courriers électroniques, des échanges téléphoniques et des recherches documentaires.

Voici ci-dessous de façon assez synthétique un premier état de l'art (autrement appelé à l'anglo-saxonne "benchmarking"). Nous avons choisi de centrer ce recensement sur les outils.

3.1. Au niveau local, dans le Rhône

- Des outils d'autodiagnostic pour les locataires

Partant du constat que les occupants d'un logement ne connaissent pas toujours leurs consommations d'énergie, où se trouvent leurs compteurs d'eau et d'énergie, n'ont pas toujours des habitudes adaptées à leur habitation, des outils d'autodiagnostic ont été créés. Ainsi, le site Internet www.infoenergie69.org⁶ a été complété de la rubrique « Logement » divisée en trois parties : Choisir, Emménager et Habiter. Cette rubrique est essentiellement destinée aux locataires et aux professionnels accompagnant les locataires. Elle peut être utile aux locataires pour "objectiver" leurs problèmes d'inconfort et comprendre également pourquoi leurs factures d'énergie sont importantes.

Exemples choisis d'outils disponibles :

- **"Choisir"** : une check-list recense les points de vigilance à avoir pour choisir un nouveau logement : ventilation, isolation, vitrages... Cette check-list est disponible en version «simplifiée» ou «complète».
- **"Emménager"** : une fiche pratique guide l'habitant pour aménager son intérieur sans oublier les futures dépenses d'énergie et d'eau, une autre permet de bien choisir son éclairage.
- **"Habiter"** : plusieurs tableaux de calcul ont été mis en ligne. Ils permettent de suivre et d'analyser ses consommations d'énergie (gaz et électricité) et d'eau. En fonction des données enregistrées, l'occupant peut savoir si sa puissance d'abonnement électrique est adaptée, si sa part d'heures creuses par rapport aux heures pleines est optimisée, si sa consommation d'eau est au-dessus ou en dessous de certains ratios... Il est à noter que ces tableaux ont été diffusés au niveau national via la newsletter du RAPPEL.

Vous trouverez en annexe quelques exemples de fiches d'autodiagnostic et la check-list.

Pour en savoir plus, le lien est le suivant :

<http://www.infoenergie69.org/particuliers/27/le-logement/>

⁶ Service porté par les associations partenaires Hespul et Agence Locale de l'énergie de l'agglomération lyonnaise

- Connaître les aides financières

Pour donner une vision d'ensemble des aides financières existantes, l'Espace Info-Energie du Rhône a créé et mis en ligne (www.infoenergie69.org) une fiche récapitulant les différentes aides financières et avantages fiscaux dont peut bénéficier un propriétaire bailleur. Cette fiche est complétée d'un argumentaire pour amener le propriétaire à améliorer la performance énergétique de son bien.

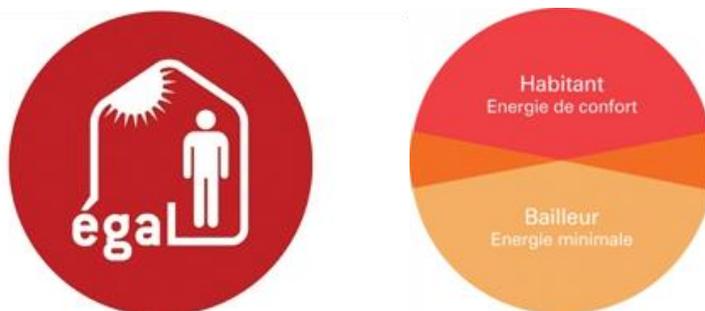
L'ADIL du Rhône a par ailleurs créé une rubrique « Aides aux bailleurs » sur son site internet (<http://www.adil69.org/>) en lien avec le conventionnement et les programmes d'actions territoriaux de l'ANAH.

Le guide du conventionnement avec ou sans travaux coédité par l'ANAH et l'ANIL est également consultable dans cette rubrique.

3.2. En Rhône-Alpes

- Cité du design de St Etienne, avec le concept EGAL :

www.citedudesign.com/fr/la-recherche/PROJET_29



Elaboré par le laboratoire de conception de la Cité du design de Saint-Etienne, le concept EGAL repose sur l'élargissement du droit au logement au droit à « être bien » dans son logement dans un contexte de partage de l'énergie. Il propose une série d'innovations touchant à la fois à la formalisation de la relation locataire-bailleur et à la mise en œuvre quotidienne du dispositif par des objets intelligents et des modes d'aménagement du logement.

En faisant du bien-être dans le logement un droit, le bailleur se voit tenu d'assurer les conditions minimales de confort dans son logement. EGAL prévoit qu'il prenne en charge une part fixe des consommations d'énergie nécessaires à un confort minimal de vie, « l'énergie minimale », établie selon les besoins spécifiques des occupants (nombre de personnes, d'enfants, maladie, handicap...) et l'indice des loyers. Il doit donc fournir cette énergie quelle que soit la qualité du logement et ne peut en reporter qu'une partie sur le loyer.

Dès lors, pour optimiser le différentiel entre le coût réel de l'énergie minimale et la part payée par le locataire, le bailleur a tout intérêt à rendre son logement le moins consommateur possible, à négocier des tarifs de l'énergie avantageux et à rendre son bien producteur d'énergie.

Les consommations dites « de confort » restent à la charge des locataires. Grâce à une série d'outils

développés par le laboratoire, le suivi et la maîtrise de ces consommations deviennent intuitifs et précis. Ce nouveau concept institue une relation de collaboration entre locataires et bailleurs : les premiers deviennent acteurs de leur consommation de confort et le bailleur agit pour rendre le logement moins consommateur. Mais il met également à disposition des locataires une série d'objets leur permettant de réaliser des économies d'énergie.

La cité du design a notamment travaillé sur des produits dont certains sont en phase de recherche – développement chez des industriels :

1. **Interface de pilotage du chauffage par les usages.** Piloter la consommation énergétique domestique au moyen d'une interface qui fait référence directement à l'activité domestique en cours ou à venir : sommeil, absence, réception, aération, etc.
2. **Auto-relevé de consommation d'énergie à la demande.** Ce service de suivi en temps réel de consommation d'énergie s'appuie sur un auto-relevé simplifié délivrant analyse et conseils de consommation, à partir d'un téléphone fixe ou d'un Smartphone.
3. **Équipement d'isolation temporaire et isolation murale ponctuelle.** Ces deux projets sont développés dans une même déclinaison : le premier est un équipement d'obturation de fenêtre (mis à disposition des locataires par le bailleur) dont l'effet recherché est la condamnation temporairement de pièces pas ou peu occupées durant les mois d'hiver et le second est une couche d'isolation supplémentaire intérieure au logement, à installer durant les mois d'hiver.
4. **Réseau de chauffage central configurable.** Le réseau de chauffage central configurable permet au locataire de disposer des radiateurs en fonction de ses usages et de l'occupation des pièces. Ce circuit de chauffage est composé des radiateurs spécialement conçus pour organiser la configuration de la pièce.
5. **Satellite individuel chauffant.** Le satellite est un radiateur pouvant s'extraire du réseau de chauffage pour se placer au plus proche de l'individu et de ses activités.

- Mallette "Thermo-Kit" (Ain)

L'Espace Info-Energie de l'Ain, Hélianthe, met à disposition des particuliers de l'Ain une mallette leur permettant de réaliser leur autodiagnostic. Suite au prêt un rendez-vous est réalisé avec un conseiller énergie. Cette mallette comprend : une caméra thermique, un luxmètre, un enregistreur de températures, un multimètre permettant de mesurer la température, l'humidité de l'air, le bruit, la température de l'eau chaude, un mètre laser, un débitmètre et un wattmètre pour mesurer les consommations des appareils électriques du logement (électroménager).

A noter que l'Espace Info Energie du Rhône (ALE et HESPUL) proposera ce type de prêt de mallettes de mesure dès le début de l'année 2015.

- Mieux connaître son logement

Les Espaces Info-Energie de Rhône-Alpes ont mis au point un questionnaire envoyé aux personnes qui souhaitent rencontrer un conseiller énergie. Ce questionnaire préparatoire leur permet de faire le point sur leur logement : niveau d'isolation, ventilation, consommations d'énergie et d'eau. Ainsi, il permet à la personne de collecter des informations sur le bâti et sur ses habitudes de consommation.

3.3. A l'échelle nationale

- Compagnons Bâisseurs Provence : une longue expérience de la médiation locative

Les Compagnons Bâisseurs Provence, spécialisés dans l'auto-réhabilitation accompagnée ont développé la médiation dans leurs pratiques professionnelles depuis plus de 10 ans.

L'association est notamment opératrice de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (« MOUS ») insalubrité et assure des missions de repérage de la non-décence pour des CAF.

La médiation mise en place repose sur un binôme chargé d'opération (juriste) et technicien et s'opère de la façon suivante :

- Première visite-diagnostic à domicile : la chargée d'opération échange avec le locataire tandis que le technicien fait seul le tour du logement.
- Rédaction d'un rapport de visite comprenant une liste des travaux qui incombent au locataire - lequel peut bénéficier d'un soutien de la part des Compagnons Bâisseurs (par exemple : remplacement de poignées de portes, remplacement de vitres cassées, ...), ainsi que des préconisations de travaux plus conséquents, incombant au propriétaire bailleur.
- Envoi d'un courrier au propriétaire-bailleur avec proposition de rendez-vous sur place, dans le logement. C'est la première étape de la médiation : si le propriétaire bailleur ne répond pas ou s'il refuse, les Compagnons Bâisseurs considèrent qu'il y a échec de la médiation et une lettre recommandée lui est envoyée.
- Deuxième visite en compagnie du propriétaire-bailleur : cette visite est très importante car elle permet au propriétaire qui bien souvent n'est pas entré depuis longtemps dans le logement, de se rendre compte visuellement de l'état de son bien. Lors de ce rendez-vous, les Compagnons Bâisseurs essaient d'amener le propriétaire-bailleur vers une démarche globale de travaux. Cette visite avec le propriétaire fonctionne en général bien et elle est décisive pour la suite. Si le propriétaire ne peut pas se déplacer, les Compagnons Bâisseurs peuvent faire la médiation à distance.
- Accompagnement de la phase travaux : relecture des devis par les Compagnons Bâisseurs, orientation vers l'opérateur ANAH pour le montage du dossier de subvention

Tout au long de la démarche de médiation, les Compagnons Bâisseurs se positionnent de la façon la plus neutre possible et rappellent les obligations respectives du locataire et du propriétaire-bailleur (les deux « médiés »). Il s'agit de casser le mythe du « mauvais propriétaire ou locataire ».

En outre, les Compagnons Bâisseurs Provence font bien la différence entre « négociation » et « médiation », qui est une démarche préalable à une action coercitive dans le cadre légal des obligations du propriétaire bailleur.

Forts de leur expérience en matière de médiation, les Compagnons Bâisseurs Provence assurent un module de formation sur ce thème au niveau national, avec l'association nationale des Compagnons Bâisseurs (ANCB).

- Déclaration préalable à la mise en location, Lille Métropole

Ce dispositif était inscrit dans l'article 48 de la Loi n° 2006-872 portant «Engagement National pour le Logement» (ENL) du 13 juillet 2006.

Une expérimentation de déclaration préalable à la mise en location a été menée de 2008 à 2012 par la ville de Tourcoing, et les villes de Roubaix, Fâches-Thumesnil, Halluin au sein de Lille Métropole Communauté Urbaine.

L'objectif de cette expérimentation était de mieux connaître le parc locatif privé, et de tendre à son amélioration qualitative.

Par exemple, pour la ville de Tourcoing, la déclaration préalable de mise en location s'appliquait à chaque renouvellement de bail à tous les logements locatifs privés, loués vides ou meublés et situés sur la commune, dans des immeubles de plus de trente ans.

Le Service Communal d'Hygiène et de Santé proposait au bailleur de visiter son bien afin de vérifier le respect des règles de décence et de salubrité. En cas de non-conformité constatée, il était demandé au propriétaire de réaliser les travaux exigés par la réglementation avant toute mise en location

Ce projet a été soutenu par la Communauté européenne dans le cadre du programme INTERREG IV, au même titre que l'expérimentation « Permis de louer » mené sur la même période en Belgique (Wallonie).⁷

3.4. A l'échelle européenne

- Système de points au Pays Bas pour déterminer le montant maximal des loyers

Le locataire a le droit de faire appel gratuitement à un organisme public de logement qui établit sur place le montant maximal du loyer selon un système de points. Ce système inclut la performance énergétique du logement : le loyer gagne des points en fonction de sa classe DPE et de la présence d'aménagements performants (isolation, VMC double-flux, etc.). Le montant maximal du loyer augmente avec le nombre de points cumulés. Ce loyer maximal est directement opposable à celui qui est pratiqué par le bailleur.⁸

⁷ Source : Rapport de la journée d'échange franco-belge du 19 Mai 2011 « L'insalubrité dans le logement - Interreg IV », disponible sur internet : <http://www.accompagnementsocial.eu/dow/insalubrite19mai.pdf>

⁸ Source : <http://www.leforum.nl/index.php/report-section/39-reportages/237-loyers-equitables-pour-tous>

- Le programme européen ACHIEVE

<http://www.fuel-poverty.org/>

Ce programme européen de lutte contre la précarité énergétique vise à développer des services locaux d'intervention pour la maîtrise de l'énergie (SLIME) auprès des ménages rencontrant des difficultés dans la gestion de leur énergie au quotidien.

Ce service repose sur des visites au domicile de familles détectées (en trois ans, 1 900 ménages visités en France, Bulgarie, Allemagne et au Royaume-Uni).

Une visite consiste à réaliser un diagnostic sociotechnique permettant de comprendre la situation sociale du ménage et son comportement vis-à-vis de l'énergie, ainsi que la qualité du bâti. Il est procédé à des améliorations légères du confort du ménage qui sont accompagnées de conseils pour maîtriser ses consommations. Le ménage est ensuite orienté vers une solution qui l'aidera à sortir de la précarité énergétique. Ce programme a débouché sur la mise en œuvre d'un programme SLIME national éligible aux Certificats d'Economies d'Énergie (CEE).

- Le programme européen EPEE

Le projet européen EPEE⁹ -*European Fuel Poverty and Energy Efficiency*-, financé par le programme Énergie Intelligente Europe (DG TREN -Transport et Énergie-) s'est déroulé entre 2006 et 2009. Il avait pour objectif d'identifier et d'évaluer le phénomène de la précarité énergétique dans chaque pays partenaire, d'identifier les bonnes pratiques pour le combattre et de faire des recommandations aux décideurs en ce sens.

Le projet EPEE regroupait cinq pays partenaires : Belgique, Espagne, France, Italie et Royaume-Uni. Les partenaires français étaient Alphéïs, l'ADEME et le Groupement CLER : CLER, Gefosat et EDIF.

Objectifs et méthodes de travail :

- ▶ évaluer et comparer la situation de la précarité énergétique dans les pays partenaires,
- ▶ comprendre les mécanismes (législatifs, financiers, techniques, etc...) et les acteurs susceptibles d'intervenir dans la lutte contre la précarité énergétique
- ▶ élaborer des instruments et des outils de lutte contre la précarité
- ▶ élaborer des recommandations pour les pouvoirs publics locaux, nationaux et européens : guides de bonnes pratiques, actions exemplaires, techniques et instruments financiers à développer...
- ▶ expérimenter à Paris une action concrète de terrain pour valider la pertinence de ces outils
- ▶ communiquer en organisant des colloques, en créant un site Internet et en diffusant les guides et autres rapports

Les expériences de médiation entre bailleurs et locataires en matière de précarité énergétique sont multiples. Elles ont permis d'enrichir la méthode de travail développée dans Action Médiation-Bailleur, et ont constitué un socle pour élaborer les deux axes du programme de recherche-action qui seront développés ci-après.

⁹ Source : Le site internet du RAPPEL

<http://www.precarite-energie.org/Projet-europeen-EPEE-European-Fuel.html>

4. Axe 1 « développer une médiation autour de travaux d'économies d'énergie entre les propriétaires bailleurs et leurs locataires »

L'axe 1 propose l'élaboration d'une méthodologie pour la mise en place d'outils de médiation entre propriétaires-bailleurs et locataires sur les questions de précarité énergétique

4.1 Visites diagnostics et Protocole

40 visites de diagnostics ont été réalisées dans les logements par les équipes mobilisées dans le projet (Pact du Rhône, ALPIL et Régie Nouvelle HH).

Chacune de ces visites a donné lieu à la collecte de données sur la situation des logements, la situation locative du ménage dans les logements occupés, la situation du propriétaire et a donné lieu à diagnostic élaboré par l'association.

La grille de questions et le protocole d'action ont été validés lors du premier comité de pilotage et sont consultables en annexe de ce document.

Le panel de 40 diagnostics est quantitativement limité. Les situations ont pourtant été choisies dans un objectif d'hétérogénéité, elles viennent donc par trois entrées différentes :

- Une entrée logement occupé très dégradé pour les situations rencontrées par l'ALPIL dans le cadre d'une MOUS de lutte contre l'insalubrité et l'indécence.
- Une entrée logements dégradés et occupés pour le Pact du Rhône. Ce sont les ménages qui sollicitent le Pact ou sont orientés par les CCAS, l'ADIL ou via une convention de lutte contre le logement indécemment avec la CAF de Villefranche-sur-Saône.
- Une entrée logement entre deux locations ou occupé pour Régie Nouvelle HH. Le repérage des situations peut provenir de situations de location dans leur parc ou lors de propositions de mise en location de propriétaires.

Les données transmises ci-après sont issues des diagnostics réalisés dans le logement par les associations.

Présentation des associations

ALPIL

L'Alpil est une association loi 1901 dont le principal objectif est de "favoriser l'accès aux circuits normaux du logement de tous ceux qui en sont exclus". L'association accueille, informe et soutient tout public en difficulté de logement ou d'hébergement.

Par ailleurs, l'Alpil anime des dispositifs publics de lutte contre l'habitat indigne ou indécent de type Mous " saturnisme Insalubrité Indécence", " Mous meublés et hôtels sociaux" et participe à des "programmes d'intérêts généraux habitat indigne et dégradé sur le territoire de la ville de Lyon".

Dans ce cadre, l'association développe des actions de :

- sensibilisation et d'accompagnement des acteurs institutionnels en charge de ces questions*
- soutien et accompagnement des ménages occupants des logements indignes ou indécents*
- d'appui aux propriétaires dans la réalisation de travaux de mise en conformité de leur logement ou de réhabilitation globale avec maintien de la fonction sociale via des conventionnements privés ou une captation publique.*

Elle participe au réseau de la Fapil (Fédération des associations et acteurs de l'insertion par le logement)

Pact du Rhône

L'association PACT du Rhône, membre fondateur du Mouvement PACT pour l'amélioration de l'habitat, créée il y a plus de 70 ans est issue de la Ligue contre les Taudis, reconnue d'utilité publique en 1947.

L'association PACT du Rhône intervient sur le département du Rhône et est agréée Service Social d'Intérêt Général (SSIG).

Elle a pour objet selon ses statuts :

· La mise en état d'habitabilité, la restauration, la réhabilitation, l'adaptation, l'équipement, le développement, la création d'une offre nouvelle de logements, notamment destinée aux personnes ou familles modestes, défavorisées ou nécessitant une aide, par l'acquisition, prise à bail et ou gestion pour soi-même et (ou) pour le compte de tiers.

· La diffusion des informations de nature à faciliter l'amélioration de l'habitat défectueux ou insalubre, ou l'adaptation de l'habitat aux besoins des personnes,

· D'assurer, par tout moyen, l'accès durable au logement, le logement ou le relogement des personnes et des familles défavorisées, sans-abri, mal logées ou en difficulté,

· D'assurer l'accompagnement social lié au logement, la médiation liée à l'habitat, l'action socioéducative ou toutes autres actions, en vue de l'insertion par le logement et la promotion des personnes et des familles

· Et d'une manière générale, prendre toutes initiatives et réaliser toutes opérations de nature à faciliter l'accès au logement des personnes et des familles et améliorer leurs conditions de logement.

Depuis ces dernières années, le PACT du Rhône conduit des actions spécifiques en lien avec la précarité énergétique des habitants locataires ou copropriétaires, notamment :

· Action de lutte contre l'indécence en lien avec la CAF de Villefranche-sur-Saône et la MSA.

· Action de lutte contre la précarité énergétique des locataires du parc privé, soutenue par le Département du Rhône et la Région Rhône-Alpes.

· Accueil le Conseil et l'Orientation Logement des ménages en difficulté sur les cantons de Tarare et de L'Arbresle.

· Action de lutte contre l'indécence, la précarité énergétique et la médiation sociale entre locataires

Régie Nouvelle – HH AIVS

Régie Nouvelle-HH est une association loi 1901 créée en 1988 suite aux dynamiques conjuguées de plusieurs associations œuvrant dans l'insertion par le logement.

Elle est le « fer de lance » d'Habitat et Humanisme Rhône en ce qui concerne la mobilisation et la gestion du parc privé et s'inscrit donc dans la démarche de cette dernière dont l'objet est d'accompagner des familles ou personnes fragiles sur le chemin de l'autonomie et de l'insertion sociale grâce à l'accès à un logement.

Régie Nouvelle-HH est une Agence Immobilière à Vocation Sociale qui a toujours été une association dynamique et porteuse d'innovation. Ainsi, certaines de ses innovations sont devenues au fil du temps des standards de prise en charge et d'accueil des publics en difficulté.

Régie Nouvelle-HH via le Service Développement de l'Habitat a animé pendant 10 ans des dispositifs publics tels que la Mous habitat indigne ou le Pig Habitat dégradé de Givors et participe activement au PIG loyer maîtrisés du Grand Lyon.

Le Service Développement de l'Habitat dont son savoir-faire en termes de conseil et d'assistance technique, financière et administrative auprès des propriétaires est reconnu, permet d'année en année d'accroître le parc de logements gérés par RN-HH. Ainsi, le SDH est amené

- à réaliser des études de faisabilité afin de convaincre des propriétaires de réaliser des travaux si nécessaires et laisser leur bien en gestion à RN-HH.*
- à assumer le rôle d'assistance à maîtrise d'ouvrage lors de travaux et lors de demande de subvention pour le compte de propriétaires privés dans le cadre d'un conventionnement*
- à rechercher des biens pour des investisseurs solidaires*

Elle participe au réseau de la Fapil (Fédération des associations et acteurs de l'insertion par le logement)

4.2 Indicateurs de la grille de suivi

Ci-dessous sont présentées les différentes sections de la grille de saisie des visites-diagnostic complétées par les associations partenaires.

Situation du bâti

Voici les différents éléments relevés lors des visites :

Mode de repérage	Précision si autre	Procédure en cours	Personnes présentes lors de la visite
------------------	--------------------	--------------------	---------------------------------------

Le mode de repérage vise à préciser si le logement a été signalé par un service de la mairie par exemple. Les procédures en cours visent les signalements d'indécence, de non-respect du règlement sanitaire départemental ou d'insalubrité.

Adresse	Type (appartement ou maison)	Copropriété	Etage	Surface	Type (T1,T2...)	Date de construction	Orientation	Type de gestion
---------	------------------------------	-------------	-------	---------	-----------------	----------------------	-------------	-----------------

La date de construction de l'immeuble est un élément important de l'état du logement. Le type de gestion vise à renseigner sur l'existence d'un tiers (Régie, Notaire) à intégrer dans la relation et la négociation de travaux.

Situation locative (indicateur complété en cas de logement occupé)

Montant du loyer	Facultatif : montant des charges	Facultatif : nature des charges	Nb occupants	Composition du ménage	Type d'occupation diurne	Nb de personne en journée	Conditions de ressources actuelles	Facultatif : revenus fiscal n-2
------------------	--	---	--------------	-----------------------	--------------------------	---------------------------	------------------------------------	---

Le montant du loyer et des conditions de ressources visent à qualifier la situation économique du ménage.

Travaux déjà demandés par le locataire	Si oui forme de la demande	Si oui quel type de travaux	Travaux réalisés	Si oui quel type de travaux
--	----------------------------	-----------------------------	------------------	-----------------------------

La demande de travaux est un indicateur pour objectiver la relation locataire /bailleur.

Relation entre locataire et PB	Si relation tendue : motif	Type de bail	Dettes locative (oui,non)	Facultatif : Montant dette locative	Contentieux en cours	Désordre locatif (entretien, travaux mal faits etc)	Projet résidentiel du ménage	Difficultés (financières, santé...)	Souhait de départ (si non pourquoi ?)
--------------------------------	----------------------------	--------------	---------------------------	--	----------------------	---	------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

Les éléments sur la présence d'une dette ou l'existence de désordres locatifs et le désir ou non du ménage de se maintenir dans le logement, permettent d'évaluer l'étendue de la dégradation de la relation locataire propriétaire et à mieux comprendre les freins à la réalisation de travaux.

Situation du propriétaire bailleur

Age (estimation)	Nature	Facultatif : Ampleur du patrimoine	Facultatif : Etat du patrimoine	Projet vis-à-vis du logement	Intérêt pour les travaux	Revenus PB	PB "Bricolo"
------------------	--------	---	--	------------------------------	--------------------------	------------	--------------

Les données sur le propriétaire visent à mieux connaître son profil afin d'activer les leviers adaptés à la réalisation de travaux.

Etat du logement

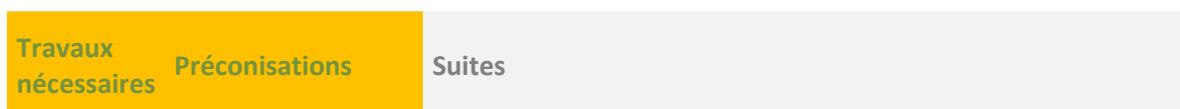
DPE	Conso estimée DPE	Etat de la copro	Isolation murs	Isolation toiture	Isolation sol	Isolation porte externe	Fenêtres	Etat fenêtres	Volet
-----	-------------------	------------------	----------------	-------------------	---------------	-------------------------	----------	---------------	-------

Les éléments généraux (existence ou non d'un DPE) puis plus techniques (isolation, fenêtres) permettent de qualifier l'état du logement au regard de la consommation énergétique et de le classer plus ou moins économe. Les éléments collectés sont ceux sur les équipements et leur état. Les questions sur les usages par le ménage sont difficiles à collecter (notamment les factures de consommations annuelles de chauffage)



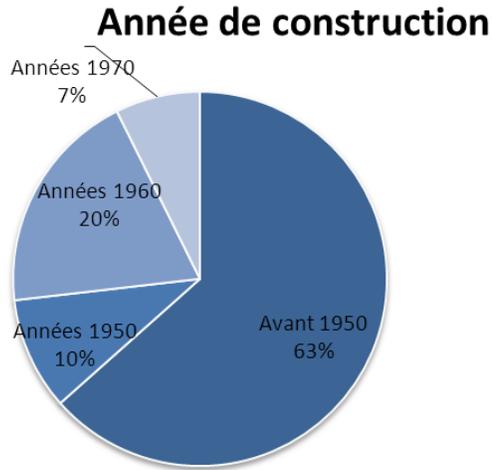
Préconisations de travaux et suites de la visite

La visite de diagnostic constitue la première étape à partir de laquelle l'intervenant propose au propriétaire, si besoin, des travaux adaptés pour améliorer l'état de son logement. Suivront ensuite la négociation ou la médiation locataire/ propriétaire pour lever les freins à la mise en œuvre de travaux ou pour éviter des travaux a minima ne prenant pas en compte le volet amélioration énergétique.



4.3. Synthèse de l'état des logements et des situations

Type de bâti

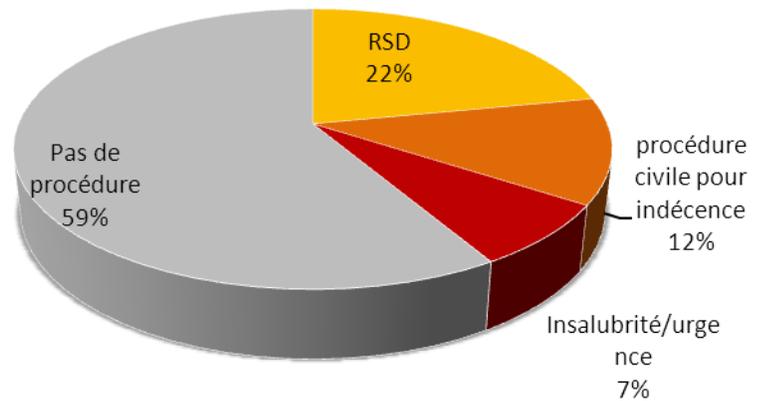


Années de construction

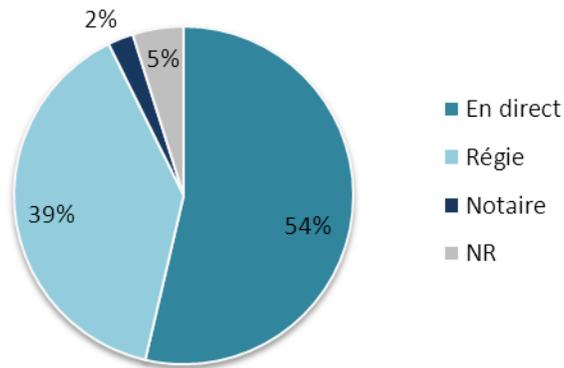
2/3 des logements concernés sont des années 50 ou antérieurs. Aucun des logements signalés n'est postérieur aux années 70.

Les logements ayant fait l'objet d'une visite de diagnostic ne sont pour 59% pas visés par une procédure particulière. Un quart (24%) est signalé dans le cadre d'une procédure de respect du règlement sanitaire départemental.

Procédure en cours



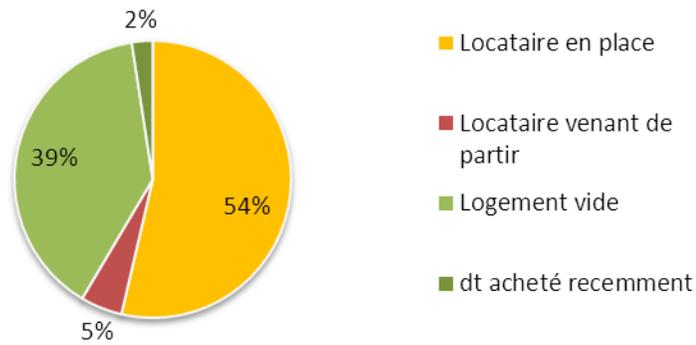
Type de gestion



La moitié des logements est gérée en direct par les propriétaires et l'autre moitié par l'intervention d'un tiers.

Situation locative

locataires

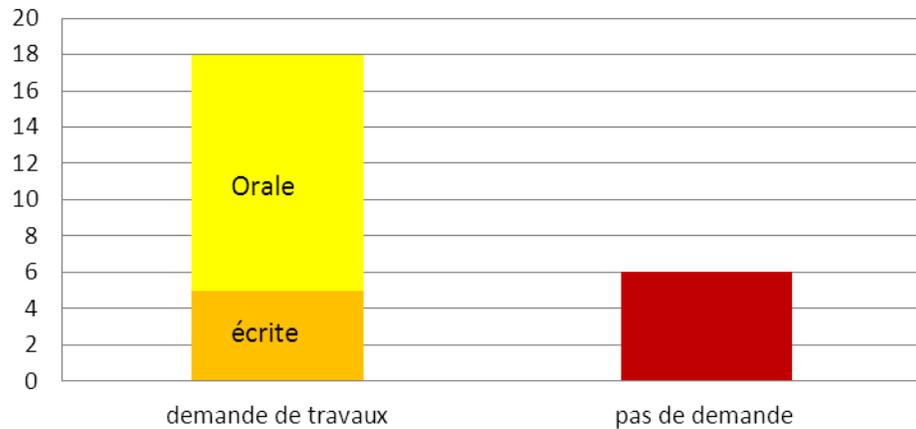


54 % des logements sont occupés par un locataire au moment de la visite de diagnostic. 39 % des logements sont vides (entre 2 locations).

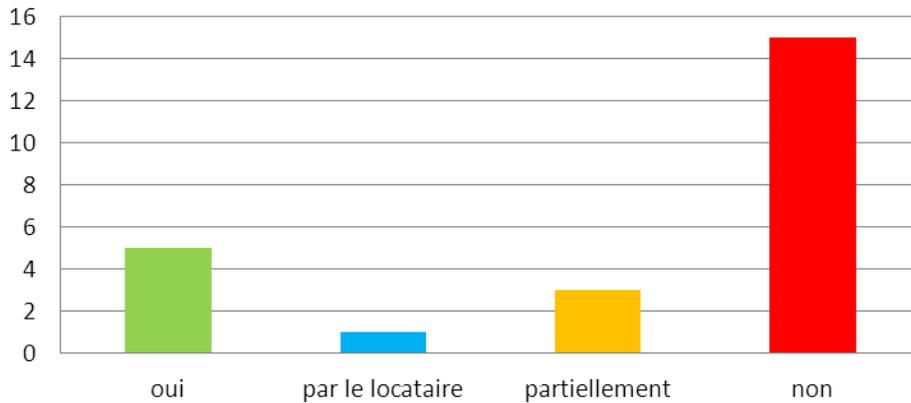
Les informations transmises ci-dessous sont issues des visites et des déclarations des locataires ou propriétaires. Elles ont donc un caractère subjectif.

2/3 des locataires déclarent avoir fait une demande de travaux auprès de leur propriétaire. Pour autant sur les 18 déclarant avoir fait une demande seuls 4 l'ont fait par écrit et 1 a fait appel à une tierce personne pour faire cette demande.

Avez vous demandé des travaux à votre propriétaire ?

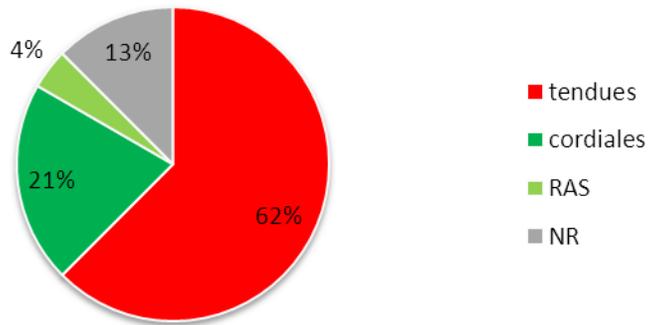


Des travaux ont-ils été faits dans le logement ?



Sur les 24 logements occupés seulement 8 avaient bénéficié de travaux avant la visite (parfois très partiels) Les 2/3 des locataires indiquent que les propriétaires n'ont pas réalisé de travaux.

Relations locataire/ propriétaire

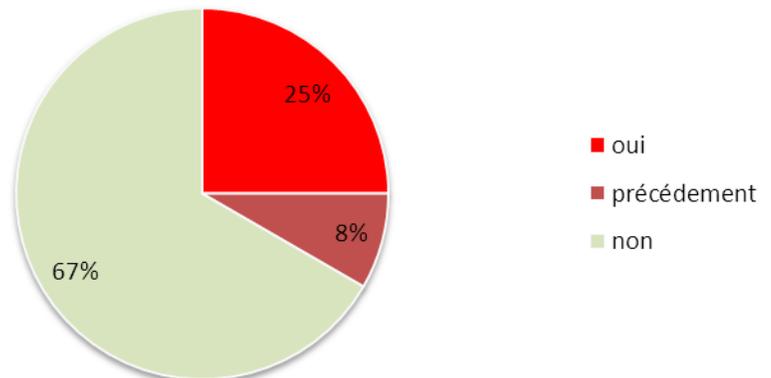


A la question comment sont vos relations avec votre propriétaire/ locataire, 62 % des sondés déclarent qu'elles sont tendues.

Quand on interroge les locataires et les propriétaires sur les causes de la tension on constate une réciprocité des causes : pour les locataires la cause de conflit est fortement liée à la non réalisation de travaux. Pour les propriétaires la cause première est liée à une question d'impayés de loyer et vient en seconde position un mauvais usage présumé du logement (accusation portée par le propriétaire ou la Régie).

La présence de dettes est relativement faible dans le panel des logements diagnostiqués. Les contentieux en cours mentionnent plutôt 4 procédures d'indécence et 9 signalements RSD.

Existence d'une dette locative ?

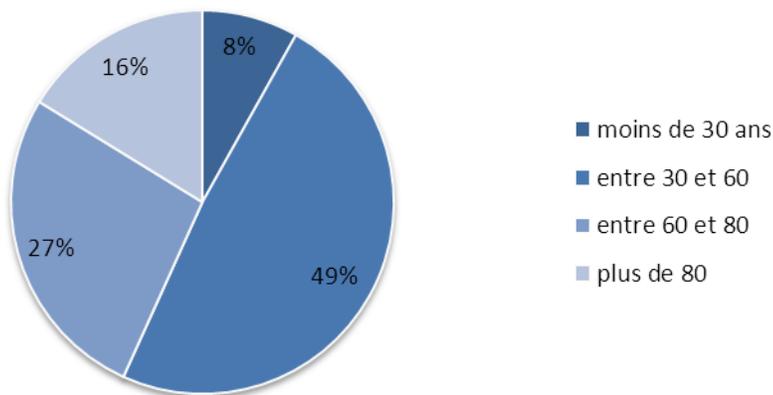


Enfin notons que les **2/3** des ménages rencontrés ont pour **projet de déménager** du logement dans lequel ils sont actuellement.

Situation du propriétaire bailleur

Les informations données sur les propriétaires bailleurs sont estimées par les personnes ayant réalisé les diagnostics. Les données sur les âges et la taille des patrimoines sont ainsi approximatives et les raisons de l'engagement locatif issues des informations transmises par le propriétaire telles qu'elles ont été ressenties par les diagnostiqueurs (sujets sur lesquels les bailleurs ont particulièrement insistés)

Age des propriétaires



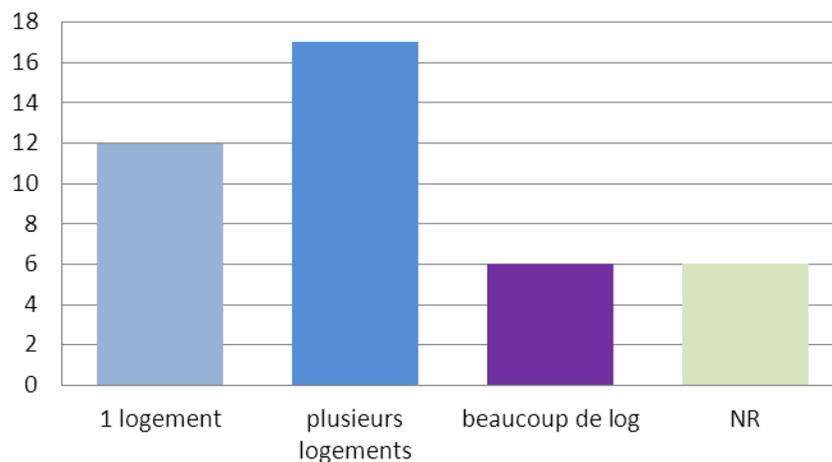
La moitié des propriétaires a entre 30 et 60 ans avec une prédominance forte des propriétaires ayant la cinquantaine.

Patrimoine

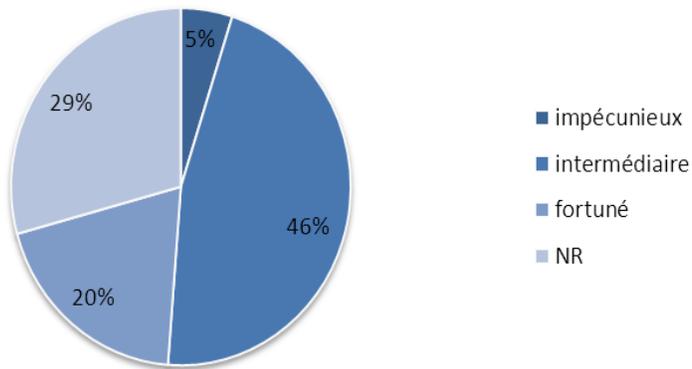
Les propriétaires rencontrés sont pour **71 % des propriétaires individuels** (personnes physiques), 19% sont en SCI et le reste en indivision.

Pour la plupart ils possèdent un petit patrimoine de 1 ou quelques logements.

Taille du patrimoine

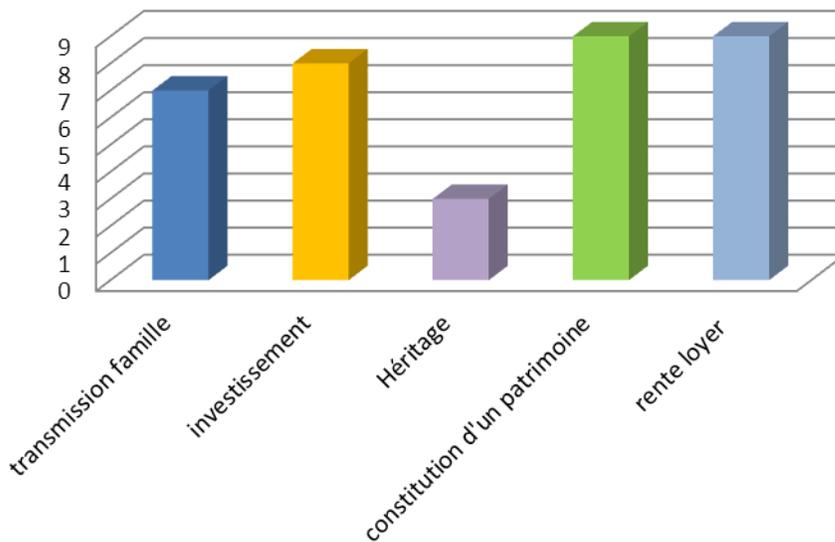


Type de propriétaire



Cette information sur les revenus des propriétaires bailleurs est subjective. Les associations qui ont réalisé les visites diagnostics et les accompagnements de projets n'ont pas recueilli les avis d'imposition des propriétaires bailleurs.

Raisons de l'engagement locatif

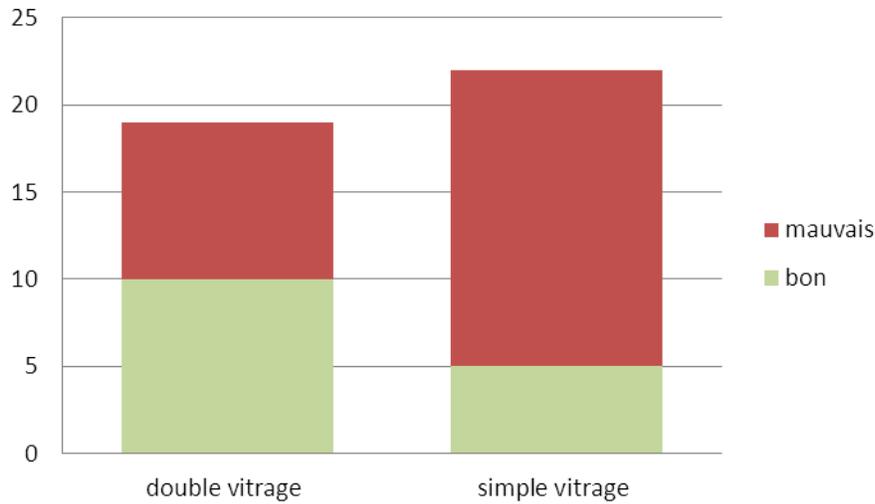


Les propriétaires visés dans l'étude avancent comme raison principale à la mise en location, le désir de se constituer un patrimoine et d'obtenir une rente liée au loyer. En seconde position arrive le désir de réaliser un investissement, puis les transmissions aux descendants.

Etat du logement

Aucun des logements inclus dans l'étude n'a de diagnostic DPE connu au moment de la visite. Soit il n'existe pas, soit il n'est pas connu du locataire.

Type et état des fenêtres



Isolation et fenêtres

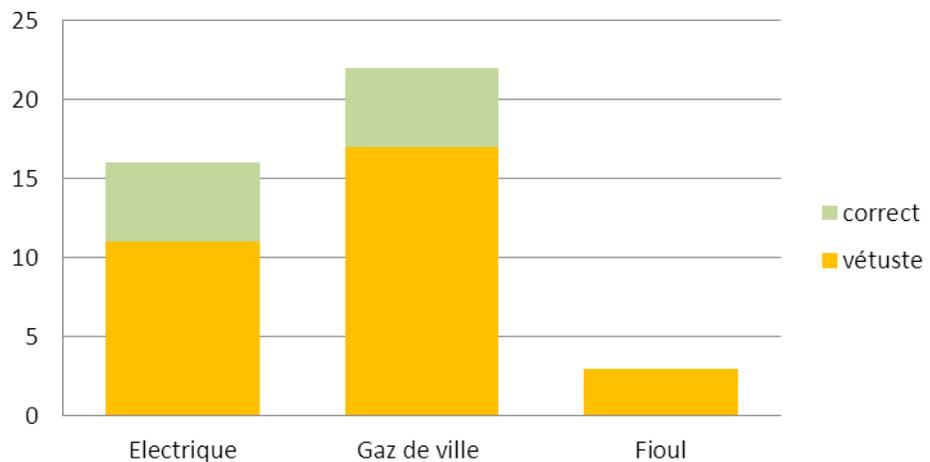
Pour tous les logements visités un déficit d'isolation des murs est constaté.

54 % des fenêtres sont en simple vitrage et la moitié de celles en double vitrage sont en état mauvais ou moyen.

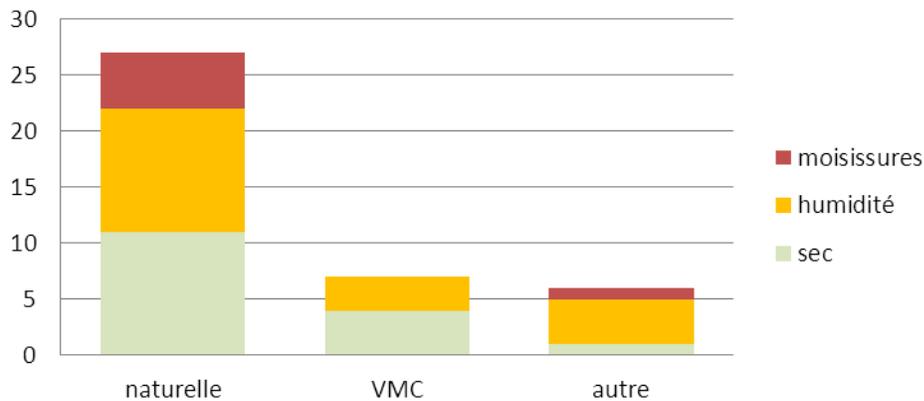
Chauffage

Le type de chauffage majoritairement rencontré est le gaz et est très largement vétuste. Parmi les 17 chauffages gaz vétustes, 7 sont des poêles à gaz. 6 ménages utilisent des chauffages d'appoint.

Type et état du chauffage



Type de ventilation et état de l'environnement



Ventilation et humidité

La grande majorité des logements a une ventilation naturelle et beaucoup connaissent des problèmes d'humidité voire de moisissures pour 6 d'entre eux. Aucun des logements n'a pourtant d'évacuation d'air obstruée.

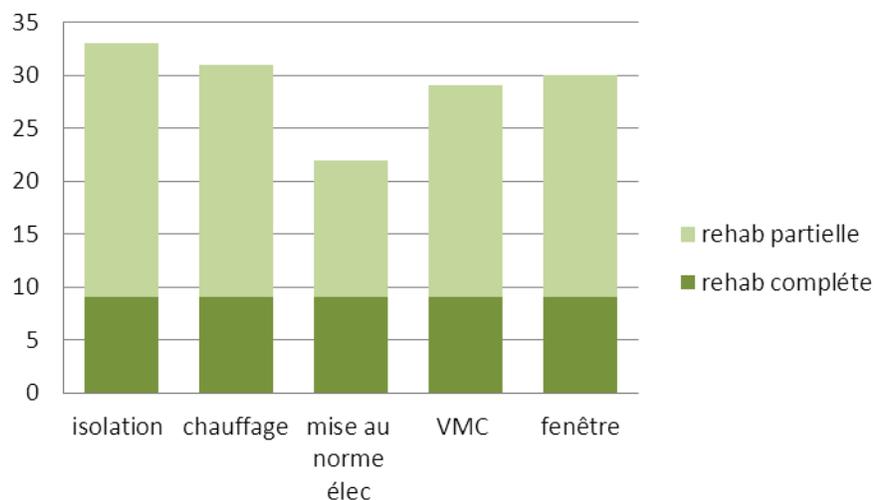
Préconisation de travaux et suites de la visite

Type de travaux préconisés

Sur l'ensemble des visites réalisées toutes donnent lieu à une préconisation de travaux, 9 pour des réhabilitations complètes et 32 pour des réhabilitations partielles incluant 2 à 4 des éléments ci-contre.

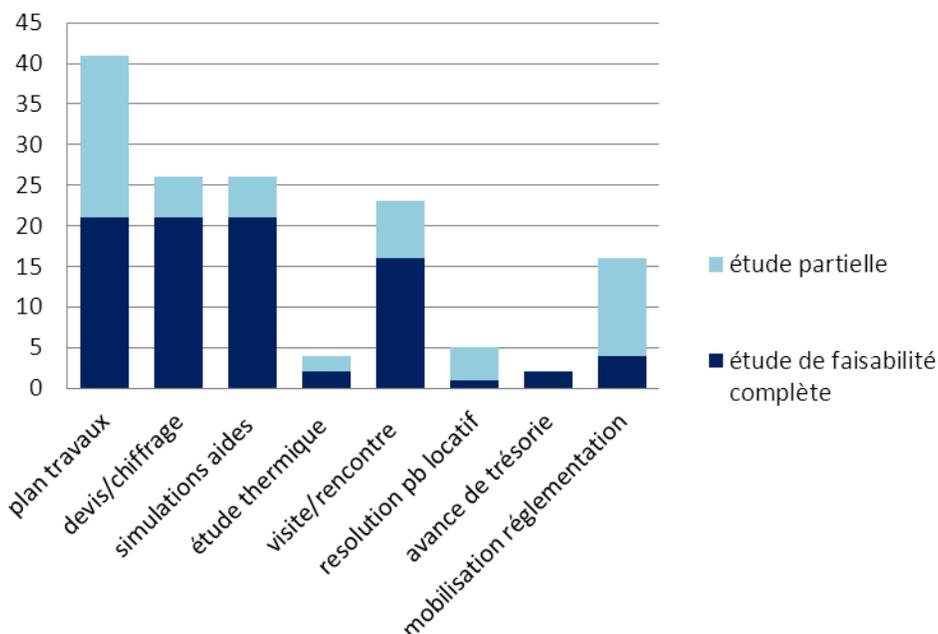
Le poste le plus préconisé est l'isolation des parois opaques (murs, toitures, planchers bas, ...).

Postes de travaux préconisés



Les associations utilisent différents outils : soit une étude de faisabilité complète (plan de rénovation+ devis + simulation des aides) à laquelle s’ajoute parfois une étude thermique ou une visite du logement en présence du propriétaire ; soit elles utilisent selon les cas l’une ou l’autre des possibilités (plan, devis, simulations des aides)

Outils utilisés

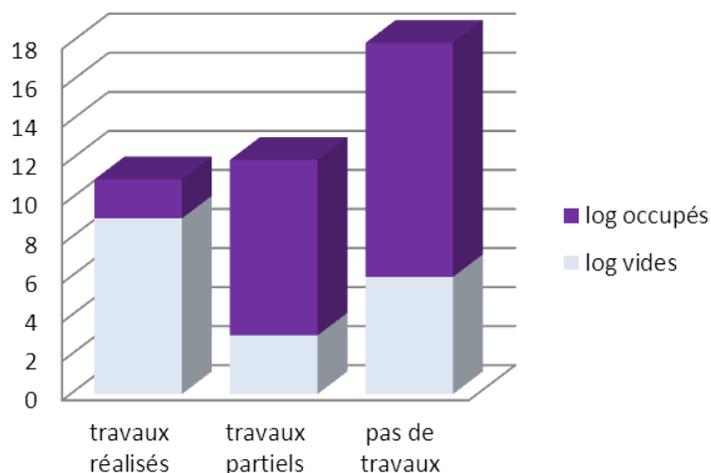


Les résultats

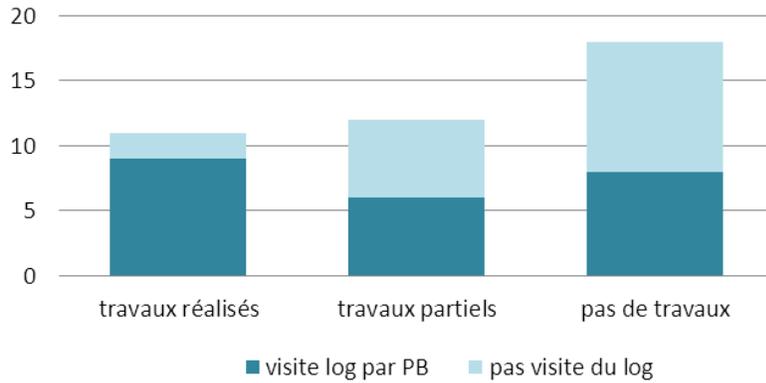
Sur 41 situations ayant fait l’objet d’un diagnostic 11 se sont terminées par la mise en œuvre de travaux d’amélioration incluant l’énergie, 12 ont fait l’objet de travaux partiels ou sont encore en négociation et 18 n’ont pas abouti.

Les résultats montrent un plus grand nombre de réhabilitations réalisées en logements vides. Les logements occupés donnant plus souvent lieu à des travaux partiels ou à l’attente du départ du locataire pour la mise en œuvre de travaux d’envergure. Pour les logements occupés les travaux sont moins souvent engagés pour autant la justification donnée à l’absence de travaux est liée plus souvent à des questions financières ou techniques qu’à la présence d’un locataire.

Résultats en logements vides ou occupés



Incidence de la visite du logement sur la décision de travaux

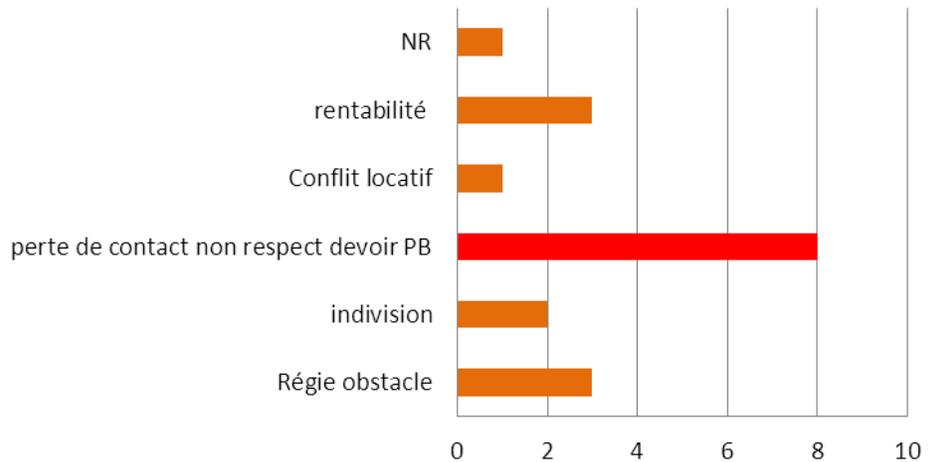


Impact de la visite du logement par le propriétaire sur la décision de travaux. Les associations ont mentionné l'importance de la visite du logement par le propriétaire pour se rendre compte de l'état réel de celui-ci et pour la sensibilisation aux travaux. Ce critère est toutefois à relativiser car il est aussi lié à celui de l'occupation du logement. En effet les logements vides sont plus faciles à visiter par le propriétaire.

18 situations n'ont pas abouti. Les motifs identifiés sont de 4 ordres :

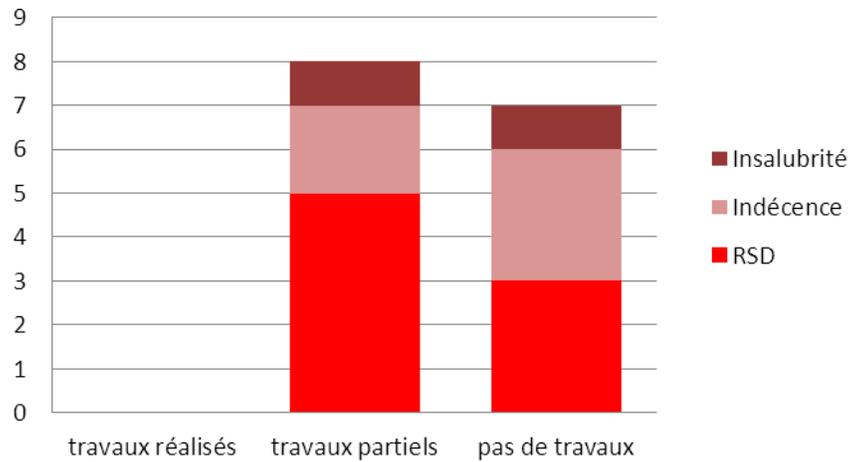
- Dans 8 cas sur 18, des situations d'indécence ou de non-respect du RSD avec des propriétaires qui fuient leurs responsabilités.
- Le défaut de rentabilité/équilibre économique du projet, dont un cas où la Ville a refusé d'aider le projet
- Une régie ou un tiers qui déconseille le conventionnement ou les travaux.
- L'existence d'une indivision. Sur 3 situations d'indivision, 2 n'ont pas abouti à la mise en place de travaux

Raisons de la non mise en oeuvre de travaux

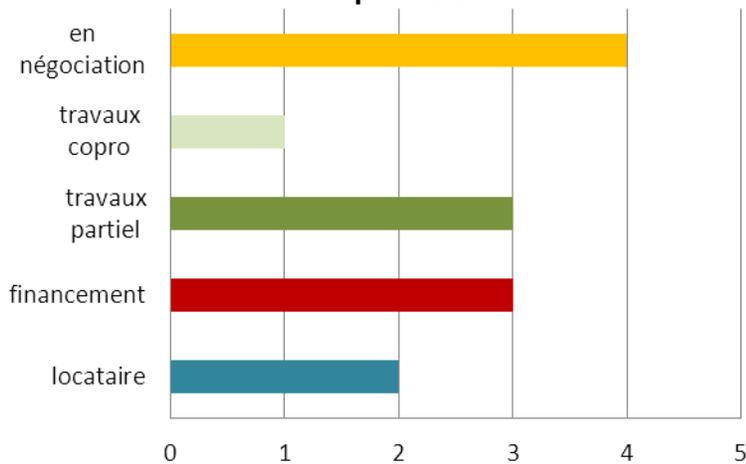


Dans 17 situations, une procédure est en cours. On peut constater que dans ces cas-là, les situations aboutissent au mieux à une rénovation partielle ne prenant en compte que l'obligation de décence ou de levée d'insalubrité.

Incidence des procédures sur les travaux



Raisons de la mise en oeuvre de travaux partiels

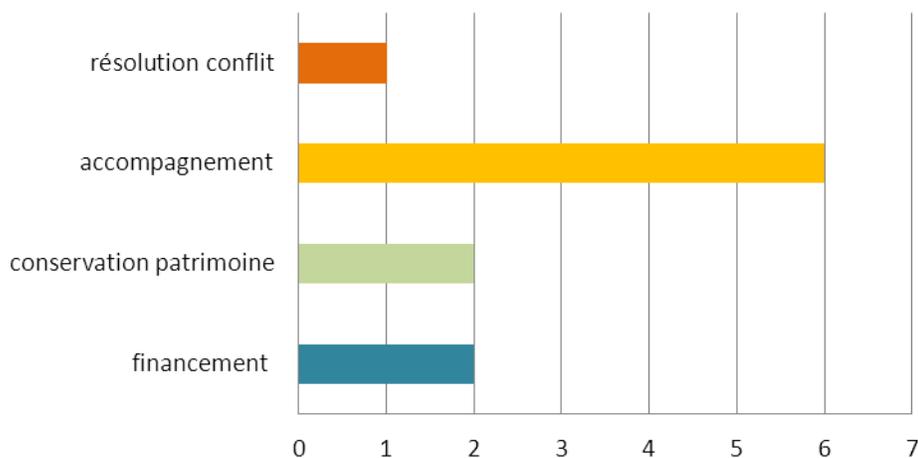


Dans 12 cas la situation est encore en négociation, ou est soldée par la mise en oeuvre de travaux partiels. Certains cas ont fait l'objet de travaux mais uniquement pour la résolution des problèmes de décence sans régler la question énergétique. Pour d'autres, les travaux engagés sont partiels en raison de problèmes de financement (coût des diagnostics préalables ou logement déjà conventionné). Enfin, 2 cas sont liés aux questions locatives (attente du départ du locataire ou dette locative).

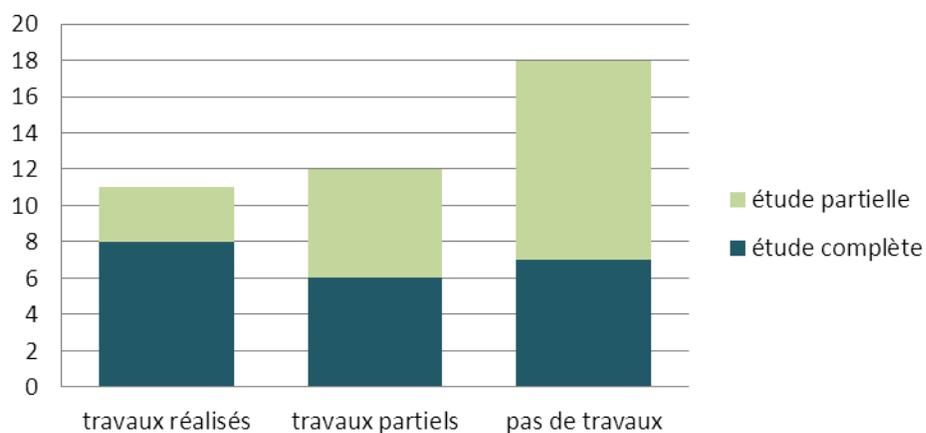
L'accompagnement au projet est évoqué dans la plupart des cas de mise en œuvre de travaux : il s'agit de la planification de travaux, de la réalisation de devis et de simulation financière mais aussi de planification du projet et de la mise en relation avec les acteurs (artisans, diagnostiqueurs DPE...).

Les questions de financement arrivent en seconde position avec les avances de trésorerie et le respect de budget très serré pour certains propriétaires. Le souhait de conserver un patrimoine et donc de faire une réhabilitation de qualité est aussi un argument important. La résolution de conflit est à l'origine d'une seule mise en œuvre de travaux.

Raisons de la mise en oeuvre de travaux



Incidence de l'accompagnement sur les décisions de travaux



La question de l'accompagnement et du conseil au propriétaire semble un élément important dans l'engagement de travaux. La question de l'accompagnement est à lier à celle de la visite dans le logement du propriétaire et jouent toutes les deux sur la prise en compte par le propriétaire d'une part de l'état réel de son logement et d'autre part de ses possibilités d'action. L'accompagnement est aussi utile pour la compréhension de la démarche de travaux (budget, délais...)

Ces enquêtes menées auprès de différents ménages, permettent de mettre en lumière les différents types de situations qui peuvent se rencontrer en matière de rapports locataires/propriétaires, sur les questions de travaux de rénovation énergétique. Il importe donc de trouver un moyen pour atteindre les propriétaires bailleurs. C'est l'objet de l'Axe 2 de notre document.

5. Axe 2 « Analyser, comprendre et mobiliser l'environnement professionnel des propriétaires bailleurs »

L'objet de ce second axe ' *Action Médiation Bailleur* est d'identifier les leviers et les freins agissant sur les propriétaires bailleurs, pour enclencher une démarche de rénovation thermique.

Dix cas de logements occupés par des ménages détectés en précarité énergétique seront ici analysés, afin d'aboutir à la confection d'un argumentaire à destination des professionnels en contact avec les propriétaires bailleurs.

- A cette fin, différents types d'acteurs ont été rencontrés : *des spécialistes de l'immobilier*, notamment l'UNIS¹⁰, la FNAIM¹¹, l'UNPI¹², l'ADIL du Rhône¹³, afin de construire et d'affiner les hypothèses de recherche, et qui disposent d'une vision d'ensemble du contexte immobilier propre aux bailleurs
- *les acteurs directement impliqués dans les cas étudiés* : syndics, régisseurs immobiliers, diagnostiqueurs, artisans, maîtres d'œuvre, techniciens ou chargés de mission d'une association (FAPIL, PACT du Rhône, Espace Info-Energie) ...

5.1. Méthode de construction du guide d'entretien

Le guide d'entretien est à consulter en annexe du présent document.

Nous avons conçu le questionnaire davantage comme un « guide d'entretien » relativement souple, pouvant s'adapter à nos interlocuteurs. Nous avons privilégié les questions ouvertes aux questions trop fermées dans l'optique de ne pas trop induire de biais.

Les entretiens menés ont été de type "semi-directif", avec une trame commune, tout en gardant une certaine souplesse. En réalité il s'agit plus d'un « guide d'entretien » que d'un questionnaire, il est construit en trois parties :

- Introduction

¹⁰ Union des syndicats de l'immobilier

¹¹ Fédération nationale de l'immobilier

¹² Union nationale de la propriété immobilière

¹³ Association départementale d'information sur le logement

- Questions générales : rôle, stratégies des propriétaires bailleurs
- Le projet

1/ Introduction

Après avoir remercié notre interlocuteur et lui avoir annoncé la durée prévisible de l'entretien (1h maximum), nous lui présentons l'opération Action Médiation Bailleur : l'appel à projets du Ministère, le financement par l'ANAH, les partenaires locaux de terrain, les deux axes (axe 1 : visites, axe 2 : entretiens). Nous lui indiquons que cet entretien a pour but de mieux comprendre les freins et les leviers d'une rénovation énergétique performante.

2/ Questions générales

En premier lieu, nous questionnons notre interlocuteur afin qu'il nous donne sa définition de la "rénovation thermique". Cette question préalable est nécessaire pour s'accorder sur ce terme tout au long de l'entretien.

Ensuite, nous lui posons des questions sur le rôle qu'il est amené à jouer auprès d'un propriétaire bailleur pour l'inciter à faire des travaux.

Enfin, nous lui demandons de mettre en avant parmi ceux listés, les arguments les plus déterminants pour inciter un propriétaire bailleur à prendre la décision de faire des travaux :

- Baisser le risque d'impayés de son locataire
- Revaloriser son patrimoine
- Eviter une rotation trop importante des locataires dans le logement (turn-over)
- Répondre à la demande de son locataire
- Agir pour l'environnement
- Bénéficier d'une défiscalisation en cas de travaux
- Autres arguments

3/ Questions spécifiques au projet (partie optionnelle)

Dans cette dernière partie, nous focalisons les questions sur le projet qui nous amène à rencontrer ce professionnel dans le cadre de l'étude de cas.

Nous cherchons ici à savoir comment l'intervention de ce professionnel se place dans le jeu d'acteurs impliqués dans le projet.

5.2. Définition des hypothèses de recherche

Pour la mise en œuvre de ce second axe d' « Action Médiation Bailleur », l'Observatoire Social de Lyon (OSL) a été associé en qualité d'expert aux côtés d'HESPUL et de l'ALE de l'agglomération lyonnaise, en charge de mener les entretiens.

L'OSL a ainsi travaillé avec les deux associations à la définition des hypothèses, phase préalable nécessaire à toute recherche.

5.2.1. L'axe de recherche choisi

Le programme Action Médiation Bailleur répond à l'axe de réflexion "Actions incitatives vis-à-vis des propriétaires bailleurs" de la consultation de recherche 2012 "Précarité énergétique : nouveaux enjeux publics, nouvelles questions de recherche".

Dans le cahier des charges de cette consultation, il était stipulé :

"Concernant les logements du parc privé dont les propriétaires ne sont pas les occupants, la relation bailleurs - locataires continue de constituer un obstacle à la réalisation de travaux. De quels instruments de médiation entre bailleurs et locataires disposent-on aujourd'hui, mobilisables, précisément sur la question de la maîtrise de l'énergie ? Que connaît-on de leurs résultats, quelles en sont les limites ? À quelles situations correspondent-elles ? Qui en sont les protagonistes ? Existe-t-il des formes inédites ou insuffisamment connues de médiation qui pourraient être diffusées. "

Au-delà de la question de la médiation, l'équipe de recherche s'est attachée à identifier les différents freins à la réalisation de travaux dans les logements locatifs privés.

En effet, si les modes d'échanges entre le locataire et son propriétaire sont déterminants dans l'acceptation des demandes et contraintes réciproques, l'intérêt même de l'intervention doit être évident pour les deux parties. Si l'opération ne profite pas aux deux parties, celle-ci ne pourra être réalisée.

L'enjeu est alors de comprendre les conditions d'acceptabilité d'un tel investissement pour le propriétaire bailleur. A cette fin, des hypothèses ont été posées afin d'être validées ou invalidées en phase d'enquête, auprès des professionnels de l'immobilier et dans les études de cas.

5.2.2. Nos hypothèses de recherche

Plusieurs actions et expérimentations envers les locataires en situation de précarité énergétique ont déjà été menées par le groupement associé à *Action Médiation Bailleur*. Ces expériences ont donné lieu à des réflexions et analyses représentant ici les **hypothèses de recherche**. Ces hypothèses ont été discutées et validées par l'ensemble des partenaires lors du comité technique du 28 novembre 2013 :

Hypothèse 1 : Rôle des professionnels de l'immobilier et du bâtiment

Les professionnels de l'immobilier et du bâtiment incitent peu les propriétaires bailleurs à faire des travaux amenant une réelle performance énergétique.

Hypothèse 2 : Méconnaissance des droits et devoirs

Les conflits propriétaires / locataires naissent d'une méconnaissance des droits et devoirs de chacun :

les locataires considèrent que le propriétaire bailleur leur doit un logement en bon état et bien isolé. Les propriétaires quant à eux peuvent être réticents à réaliser des travaux, estimant que ce sont les locataires qui ont de mauvais usages du logement.

Hypothèse 3 : Besoin de médiation

L'intervention d'un médiateur ou d'un conseiller peut aboutir à un projet de travaux « de niveau au moins Habiter Mieux » dans un logement occupé.

Hypothèse 4 : Recherche de rentabilité /équilibre économique

Le propriétaire bailleur est plus enclin à faire des travaux lorsque le projet est suffisamment « rentable». Le terme de rentabilité est entendu dans le projet plus au sens équilibre de l'opération que d'une plus-value. Un marché tendu incite peu les propriétaires bailleurs à faire des travaux notamment d'économie d'énergie.

Hypothèse 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

Le propriétaire bailleur s'engage dans un projet de travaux plus facilement lorsqu'il bénéficie d'un accompagnement « clé en main ».

Ces cinq hypothèses sont testées grâce aux dix études de cas menées dans le cadre du présent programme de recherche. Elles guident les entretiens réalisés afin de cibler les réponses sans les induire. En dehors de ces hypothèses, d'autres éléments de compréhension sur la problématique pourront émerger des études de cas. En effet, ces hypothèses ont été identifiées comme étant incontournables pour mettre en place un travail de médiation efficace. Cependant, il convient de se laisser surprendre par tout autre élément de réponse à la problématique.

L'analyse des entretiens sera menée de façon verticale (au cas par cas, en tenant compte du contexte et de la spécificité de chaque acteur et situation) et transversale (en cherchant les similitudes et les différences). Cette double lecture permettra de mesurer les écarts de pratiques, de représentations, et de comprendre ces écarts.

5.3. Synthèse des entretiens avec des représentants du secteur de l'immobilier

Entre le mois de juillet 2013 et le mois d'octobre 2014, les entretiens suivants ont eu lieu :

- 26 juillet 2013 : Mme PERDRIX, juriste à l'ADIL du Rhône
- 10 septembre 2013 : M. BROSSIER, directeur de l'UNPI
- 15 novembre 2013 : membres de la commission administrateurs de biens de la FNAIM

- 22 novembre 2013 : Mme P. gestionnaire locative, Agence Lyon 6ème
- 28 novembre 2013 : M. CLEMENCEAU, responsable du service technique PACT du Rhône
- 9 décembre 2013 : M. PANCRAZIO, administrateur à la FNAIM
- 16 octobre 2014 : Melle SASSIER, conseillère énergie à l'Espace Info Energie
- 21 octobre 2014 : M. LANGUILLAT, diagnostiqueur et gérant de la société APESBAT
- 23 octobre 2014 : M ESPIE, Conseiller Médical en Environnement Intérieur de l'ADES

5.3.1 Présentation des organismes rencontrés

Nous présentons ici succinctement les différents organismes que nous avons interviewés, autres que les opérateurs associés à notre programme (ALPIL, PACT, Régie Nouvelle, ...).

- Chambre FNAIM (Fédération Nationale de l'Immobilier) du Rhône :

Ses principaux métiers sont : Administrateur de biens et Syndic de copropriété

Les administrateurs de biens ont leur rôle à jouer dans le conseil aux propriétaires bailleurs :

- l'acceptation d'un bien ou non pour qu'il soit mis en location/relocation
- l'aide à la définition du prix de location

- l'UNPI 69 : Union Nationale de la Propriété Immobilière

L'UNPI est une association (Chambre syndicale) fondée en 1886.

Ses métiers : informer ses adhérents sur toutes les questions juridiques et fiscales concernant l'immobilier, défendre et représenter les propriétaires et copropriétaires auprès des pouvoirs publics.

Les propriétaires bailleurs représentent 80% de leurs adhérents.

- l'ADIL du Rhône :

L'Agence Départementale d'Information sur le Logement du Rhône a été créée il y a une vingtaine d'années. Ses principaux financeurs sont le Conseil Général du Rhône, l'Etat, le Grand Lyon et Action Logement. L'ADIL est composée d'une équipe de 10 personnes, est basée à Lyon et à une antenne à Villefranche-sur-Saône dans la Maison de l'Habitat. Chaque année, ce sont près de 25 000 personnes qui consultent l'ADIL en rendez-vous ou bien par téléphone auxquelles s'ajoute un volume au moins équivalent de visites sur le site internet.

L'ADIL a été associée dès le démarrage à la présente recherche-action pour ses compétences en matières juridiques, financières et fiscales et, notamment en ce qui concerne les avantages fiscaux liés aux travaux pour les propriétaires bailleurs et les droits et devoirs respectifs des propriétaires bailleurs et de leurs locataires ; ces derniers représentant presque 60 % des consultants.

- Nexity

NEXITY est une agence immobilière assurant notamment des prestations de gestion locative, de vente de biens et d'administration de biens.

- Espace Info Energie

L'Espace Info Energie est financé par l'ADEME et la Région Rhône-Alpes. Son rôle est de renseigner tous les maîtres d'ouvrages sur la performance énergétique, les économies d'énergies et l'utilisation des énergies renouvelables dans le logement. Les conseils sont gratuits et neutres.

- APESBAT :

APESBAT est un bureau d'études assurant notamment la réalisation de diagnostics de performance énergétique (DPE), mais également des études approfondies sur la rénovation performante, des missions de maîtrise d'œuvre sur les postes de travaux portant sur la performance énergétique et l'étanchéité à l'air.

-L'ADES Rhône –L'association départementale d'éducation pour la santé du Rhône se donne pour mission de rassembler, de coordonner et de conduire des actions d'éducation, de prévention et de promotion de la santé, principalement au bénéfice de la population du département du Rhône.

Dans le cadre de ses projets liés à la santé et l'environnement, l'ADES propose l'intervention d'un Conseiller Médical en Environnement Intérieur (CMEI) pour les personnes souffrant de difficultés de santé liées à la pollution de l'air intérieur (asthme, allergie, etc.) et dont le logement est malsain.

5.3.2 Analyse des entretiens

L'analyse ci-après repose sur une lecture croisée de l'ensemble des entretiens.

Notons au préalable que nous avons constaté une assez grande hétérogénéité dans les réponses recueillies. Les points de vue varient selon le type de relation que les personnes interrogées entretiennent avec les propriétaires bailleurs et le service qui est attendu. En effet, chaque personne interviewée réagit selon son positionnement par rapport au propriétaire et son rôle dans la chaîne de décision.

Analyse par interlocuteur

- **ADIL** (Conseil juridique, financier et fiscal)

L'ADIL a principalement une entrée juridique, financière et fiscale. Ainsi, la question pour les propriétaires bailleurs de faire des travaux dans le logement qu'ils louent est généralement liée aux obligations qui leur sont imposées. Les conseillers ADIL ont des formations de base sur la performance énergétique, mais s'appuient sur les partenaires notamment l'Espace Info Energie pour des points techniques. L'intervention de l'ADIL se situe souvent en amont du projet avec l'exposé des dispositifs, du contexte réglementaire ; et en fin de projet en cas de litige avec les entreprises. L'ADIL est également sollicitée par des locataires sur les obligations des propriétaires. Les personnes faisant appel aux services de l'ADIL apprécient la neutralité des conseils et la centralisation des informations auprès d'un interlocuteur, ainsi que la possibilité d'être réorientées vers d'autres spécialistes selon les problématiques abordées.

Les principaux freins à la décision de travaux portent sur les aspects financiers (plafonnement des loyers

conventionnés, coût des travaux..), sur le besoin d'accompagnement (difficulté à trouver des artisans, la complexité des dispositifs, le suivi du chantier, projets dans le cadre d'une copropriété), sur la difficulté à organiser le chantier (travaux en site occupé).

Les aides financières et fiscales, le risque d'une action intentée par le locataire et le risque de vacance sont en revanche les principaux moteurs.

Les hypothèses suivantes trouvent écho dans le retour de la juriste interviewée :

Hypothèse 2 : Méconnaissance des droits et devoirs

Hypothèse 4 : Recherche de rentabilité /équilibre économique

Hypothèse 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

-**UNPI** (Conseils et accompagnement juridiques et financiers)

Les personnes s'adressant à l'UNPI sont des propriétaires bailleurs adhérents. Les propriétaires faisant des travaux le font souvent dans une stratégie de défiscalisation et saturent sous les réglementations. La principale difficulté repose sur les dispositifs financiers. D'autant que dans les zones tendues, les logements peuvent être reloués sans travaux. Le DPE n'est pas forcément décisif pour les locataires, l'emplacement et l'entretien seraient des éléments plus importants. Les leviers envisagés seraient de simplifier l'administratif, travailler sur la fiscalité et élargir l'offre pour les locataires.

Les hypothèses suivantes trouvent écho dans le retour de la personne interviewée :

Hypothèse 2 : Méconnaissance des droits et devoirs

Hypothèse 4 : Recherche de rentabilité/équilibre économique

Hypothèse 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

- **NEXITY** (gestion locative)

Les travaux réalisés dans le cadre de la gestion locative sont souvent des remplacements à l'identique notamment sur les équipements de chauffage. Il est rare d'installer un équipement plus performant (sauf pour le chauffage électrique). Il y a un manque de connaissance des financements et les propriétaires bailleurs sont déjà soumis à de nombreuses réglementations.

Les hypothèses suivantes trouvent écho dans le retour de la personne interviewée :

Hypothèse 1 : Rôle des professionnels de l'immobilier et du bâtiment

Hypothèse 2 : Méconnaissance des droits et devoirs

Hypothèse 4 : Recherche de rentabilité /équilibre économique

Hypothèse 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

- **FNAIM** (Gestion locative et administrateur de biens)

Les administrateurs de biens font un état du logement avant de les prendre en gestion. Ils pointent les travaux à réaliser soit pour mettre en conformité le logement soit pour améliorer son attractivité à la location. Les freins pour la réalisation de travaux par les propriétaires bailleurs sont de trois ordres : problèmes autour du financement, le manque de connaissance notamment au niveau des dispositifs financiers, des questions autour de la perception et de la culture des propriétaires bailleurs sur la thématique de la performance énergétique. Le DPE est important pour les locataires ; un bon DPE favorise la location.

Les hypothèses suivantes trouvent écho dans le retour de la personne interviewée :

Hypothèse 1 : Rôle des professionnels de l'immobilier et du bâtiment

Hypothèse 2 : Méconnaissance des droits et devoirs

Hypothèse 4 : Recherche de rentabilité /équilibre économique

Hypothèse 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

-**PACT** (Accompagnement technique et administratif)

De plus en plus de propriétaires bailleurs prennent contact avec les conseillers Habitat du Pact. Les travaux de rénovation thermique sont systématiquement abordés. Les travaux sont difficiles à faire réaliser quand il y a un conflit entre propriétaires et locataires. Les travaux sont faits s'il existe des aides financières. Un accompagnement avec prescription de travaux, réalisation des devis et un plan de financement serait un plus dans le passage à l'acte des propriétaires.

Les hypothèses suivantes trouvent écho dans le retour de la personne interviewée :

Hypothèse 2 : Méconnaissance des droits et devoirs

Hypothèse 3 : Besoin de médiation

Hypothèse 4 : Recherche de rentabilité /équilibre économique

Hypothèse 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

- Espace Info Energie

Le conseil réalisé est neutre et porte sur les travaux à réaliser et leur priorisation. Les propriétaires bailleurs conseillés sont moins nombreux que les propriétaires occupants. Néanmoins, les propriétaires bailleurs conseillés ont été orientés dans leur choix de travaux, ils avaient néanmoins déjà en tête la nécessité de faire des travaux au moins à minima. L'intervention se fait en amont du projet et il n'y a souvent pas de suivi dans le temps de ces projets au niveau de l'Espace Info Energie (faute de moyens alloués). Les aides sont déterminantes dans le processus de décision de faire des travaux.

Les hypothèses suivantes trouvent écho dans le retour de la personne interviewée :

Hypothèse 3 : Besoin de médiation

Hypothèse 4 : Recherche de rentabilité /équilibre économique

Hypothèse 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

- Diagnostiqueur

Ce professionnel intervient tout au long du projet de la conception à la réception. Les éléments décisifs sont l'identification des travaux à mener, l'estimatif des aides financières et les temps de retour associés. La majorité des propriétaires bailleurs prennent contact avec ce professionnel suite à une plainte de leur locataire. Ils sont à l'écoute de ce professionnel car c'est leur choix de faire appel à lui pour avoir un conseil spécifique sur la performance énergétique et non un simple DPE. L'élément déterminant dans la réalisation des travaux reste l'aspect financier. Ils apprécient d'avoir un accompagnement dans la durée et un seul interlocuteur.

Les hypothèses suivantes trouvent écho dans le retour de la personne interviewée :

Hypothèse 3 : Besoin de médiation

Hypothèse 4 : Recherche de rentabilité /équilibre économique

Hypothèse 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

- L'ADES (santé et environnement)

Le Conseiller Médical en Environnement Intérieur (CMEI) que nous avons interrogé intervient en consultation à domicile chez les personnes souffrant de problèmes respiratoires chroniques (asthme, allergies, ...) sur prescription médicale (ordonnance du médecin), pour diagnostiquer les éléments de l'habitat et du mode de vie défavorables à l'amélioration de leur état de santé. Le Conseiller Médical en

Environnement Intérieur (CMEI) procède à une visite complète du logement, fait des mesures et prélève les moisissures pour analyse. Il établit ensuite un rapport qui est envoyé au patient. Ces consultations sont gratuites pour les patients. Les statistiques montrent qu'en général, le propriétaire bailleur alerté par son locataire suite à ces consultations réagit favorablement en faisant réaliser les travaux préconisés dans le rapport, au moins a minima (par exemple, réfection de l'installation de ventilation mécanique contrôlée – VMC). Le CMEI est parfois amené à faire comprendre au locataire que par son usage du logement, il majore les phénomènes d'humidité et par conséquent le développement des moisissures.

En effet les torts entre les locataires et le propriétaire-bailleur peuvent être partagés.

D'autre part, lorsque le logement est très dégradé et qu'il y a une suspicion d'insalubrité, le CMEI fait un signalement à l'ARS Agence Régionale de Santé qui fait procéder à une visite par ses agents.

Les hypothèses suivantes trouvent écho dans le retour de la personne interviewée :

Hypothèse 2 : Méconnaissance des droits et devoirs

Hypothèse 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

Analyse par thématique

- **Le diagnostic de performance énergétique (DPE)**

Les personnes interrogées s'accordent à dire qu'il s'agit plus d'un document informatif que d'aide à la décision ou de préconisation concernant la réalisation de travaux de rénovation thermique.

La question se pose de « comment est regardé le DPE par les locataires, comment est-il apprécié au moment de choisir un bien ». Certains disent qu'il est de plus en plus regardé, d'autres non, que c'est l'emplacement et l'entretien du bien qui va compter. Le DPE semble néanmoins jouer un rôle d'information sur le logement. Reste à savoir comment il est compris par les locataires par rapport au montant annoncé de leurs futures charges d'énergie.

- **Secteur locatif tendu**

La notion de secteur tendu a essentiellement été évoquée par les professionnels de l'immobilier. Cette notion est importante pour un propriétaire. Si le secteur est tendu, le propriétaire sera moins incité à faire des travaux et les professionnels auront moins d'arguments pour l'inciter à rénover son logement.

- **La notion de rénovation thermique performante**

Dans les échanges que nous avons eus, la rénovation thermique doit permettre de baisser les charges énergie de l'occupant pour qu'elles soient en adéquation avec ses revenus. Cependant, la rénovation

thermique performante est une notion qui ne semble pas faire consensus et peut effrayer certains propriétaires. L'étiquette C semble plus facile à atteindre et donc plus "accessible" pour qu'un propriétaire se lance dans des travaux. Néanmoins, certaines rénovations pourraient arriver en étiquette B, de par une configuration favorable.

La rénovation thermique a aussi été renommée "éco-rénovation" ou associée à la "fibre écologique" du propriétaire. La rénovation thermique est rarement associée à l'entretien du patrimoine immobilier voire à une démarche "sociale" (baisse des charges et donc amélioration du pouvoir d'achat du locataire) La rénovation thermique apparaît souvent comme venant se rajouter aux travaux de mise en conformité alors que ces typologies d'intervention peuvent être optimisées.

- **Les arguments les plus déterminants dans la prise de décision des travaux du propriétaire bailleur**

Parmi les arguments les plus déterminants, il apparaît que les avantages fiscaux en cas de travaux sont pour tous centraux dans la réflexion des propriétaires bailleurs. A l'inverse, celui portant sur une sensibilité environnementale n'est jamais jugé comme prépondérant.

Les arguments portant sur la revalorisation du patrimoine, le turn-over des locataires, le risque d'impayés et la réponse à une demande du locataire sont tous présentés comme des arguments secondaires. La demande du locataire constitue selon certains l'origine de la réflexion du propriétaire bailleur sur l'opportunité de faire des travaux.

- **Les leviers et les freins pour la réalisation de travaux**

- Les leviers les plus souvent évoqués sont :

- Il existe des avantages fiscaux et des aides financières ;
- un logement mal isolé se loue plus difficilement et l'objectif est d'avoir le moins de vacance possible.
- un logement mal isolé peut être sujet à des honoraires d'agence plus importants car sa gestion locative est plus compliquée (plus de turn-over, plus de visites...)
- Un accompagnement dans la conception du projet (choix des travaux, estimatif des coûts, plan de financement), le suivi du chantier, le montage des dossiers notamment demande d'aides financières.
- Avoir des interlocuteurs déterminés, selon la problématique, qui suivent le maître d'ouvrage dans son projet est important et rassurant.

- Les freins les plus souvent évoqués sont :

- des aides financières et fiscales très variables d'une année sur l'autre et parfois mal connues des propriétaires bailleurs
- un propriétaire impécunieux : des solutions de trésorerie doivent être travaillées
- un litige en cours entre le propriétaire bailleur et son locataire
- Un logement occupé

5.4. Présentation des 10 études de cas

En plus des entretiens avec des professionnels de l'immobilier et du conseil, l'axe 2 consiste à analyser des études de cas dont nous présentons une synthèse dans le tableau ci-après et qui sont détaillées sous la forme de « monographies » en annexe.

Dans ce tableau de synthèse, pour chaque cas, nous avons listé les leviers d'action et les hypothèses interrogées.

N°	Problématique	Typologie locataire	Typologie logement	Travaux à réaliser	Leviers d'action	Hypothèse interrogée
1	Un propriétaire à sensibilité environnementale et sociale marquées	21 ménages (dont étudiants modestes)	21 logements (30 à 75 m ²)	rénovation thermique globale	patrimonial	1 : Rôle des professionnels de l'immobilier et du bâtiment 4 : Recherche de rentabilité 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur
2	Quand un propriétaire bailleur ne suit pas les préconisations de travaux ...	personne âgée vivant seule	T3 dans une copropriété	isolation par l'intérieur, remplacement des systèmes de production d'eau chaude et de chauffage, remplacement des fenêtres.	technique et financier	2 : Méconnaissance des droits et devoirs 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur
3	Une villa devenue presque insalubre ...	Femme vivant avec ses 6 enfants	maison individuelle 140 m ²	Rénovation thermique globale, remise au propre des murs couverts de moisissures	santé	2 : Méconnaissance des droits et devoirs 3 : besoin de médiation 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur
4	Quand une agence immobilière se saisit de la question de la performance énergétique	Logement vacant	maison individuelle des années 60, 160 m ²	Rénovation globale	financier et patrimonial	1 : Rôle des professionnels de l'immobilier et du bâtiment 4 : Recherche de rentabilité 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

5	Des aides financières décisives	Logement vacant	immeuble de 3 logements	Rénovation globale de niveau BBC	financier et technique	5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur 4 : Recherche de rentabilité
6	Une locataire motivée pour faire des travaux	jeune couple avec des salaires modestes	T3 dans une copropriété de 1956	Changement des fenêtres	financier	4 : Recherche de rentabilité 1 : Rôle des professionnels de l'immobilier et du bâtiment
7	Quand le logement rend malade	Jeune femme avec son père	T3 dans une maison	VMC, isolation murs	santé	2 : Méconnaissance des droits et devoirs 3 : Besoin de médiation 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur
8	Une intoxication au CO des jeunes locataires met la propriétaire au pied du mur	jeune femme avec 2 jeunes enfants	T3 de 60 m ² en rez de jardin de la maison de la propriétaire	VMC, isolation murs	santé	2 : Méconnaissance des droits et devoirs 3 : Besoin de médiation 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur
9	Un accompagnement dans la durée fait évoluer les critères d'évaluation du propriétaire	27 ménages	27 appartements dans plusieurs immeubles	Rénovation globale de niveau BBC	financier et technique	4 : Recherche de rentabilité 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur
10	La contrainte financière conduit le propriétaire à réaliser des travaux inadaptés	ménage modeste	Maison individuelle de 90m ² datant des années 60.	Isolation des murs et remplacement des fenêtres	financier	2 : Méconnaissance des droits et devoirs 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

6. Réflexions autour des outils et argumentaires

Nous avons mené en complément des travaux de recherche de l'axe 1 et 2 des réflexions approfondies sur les points de blocages freinant la réalisation de travaux.

Ainsi avons-nous échangé en comité Technique (COTEC), sous la forme d'un brainstorming pour mettre en lumière d'abord les points de blocages rencontrés par les associations dans leur négociation avec les propriétaires pour faire réaliser des travaux de rénovation puis pour faire émerger des idées pour lever ces blocages. Nous nous sommes interrogés sur le diagnostic de performance énergétique, ses atouts et faiblesses et sur les aides aux travaux.

Nous avons ensuite interrogé une avocate sur la question de la décence et de la performance énergétique du logement.

6.1 Identification des points de blocage

Les participants ont noté individuellement les points de blocage à la réalisation de travaux qu'ils rencontrent dans leurs pratiques professionnelles. Ces idées ont été ensuite regroupées en différentes rubriques.

- Les contraintes liées à l'environnement professionnel du bailleur :
 - Copropriété non disposée à réaliser des travaux (empêchant la pose de chaudière individuelle ou VMC), travaux parties communes et privatives difficiles à coordonner, chauffage collectif dont la consommation est répartie aux tantièmes
 - Gestionnaire ou régie indisponible ou hostile ou en difficulté vis-à-vis du propriétaire pour lui proposer des travaux
 - DPE mal faits
 - Manque de confiance envers les artisans
- Le manque d'information :
 - Mauvaise connaissance des possibilités de rénovations thermiques existantes (« on ne connaît pas et donc on n'y pense pas »)
 - Méconnaissance des aides financières ou difficulté à les comprendre
- Contraintes financières :
 - Moyens financiers insuffisants du propriétaire bailleur, et pas de préfinancement
 - Financement du propriétaire bailleur uniquement sur les parties privatives du logement (les travaux des parties communes sont pris en compte via la copropriété)
- Contraintes relatives aux systèmes d'aides :
 - Durée du conventionnement et appréhension du niveau social du conventionnement et

- perte de la main sur l'attribution du logement
 - Pas de retour direct pour le propriétaire des investissements faits
 - Ampleur des travaux si logement dégradé ou contraintes techniques (ex : très petit logement, ou pas de gaz)
 - Indivision qui influe sur la prise de décision La complexité des aides mobilisables du fait de leur instabilité et de leur diversité
- Contraintes locatives :
 - Logement occupé et/ou attente du départ du locataire pour faire des travaux importants
 - Conflit locatif, mauvais usage réel ou supposé du locataire, renvoi de responsabilité
 - Présupposés du propriétaire bailleur sur les besoins du locataire
- Contraintes liées au propriétaire
 - Propriétaire bailleur indisponible ou désintéressé. Pas de stratégie patrimoniale du propriétaire bailleur
 - Propriétaire souhaitant réaliser lui-même les travaux ou choisir les artisans car il aurait peur de perdre un droit de regard sur les travaux réalisés.
 - Situation d'indivision ou de copropriété
- Contraintes liées à la réglementation :
 - Réglementations pas assez contraignantes ou pas suffisamment connues sur la performance énergétique ou le RSD (Règlement Sanitaire Départemental)

6.2. Réflexion sur les leviers

Les leviers ou argumentaires peuvent être classés en 4 grandes catégories que nous verrons ci-après : les leviers financiers, les leviers techniques, les leviers juridiques et le levier de la médiation.

6.2.1 Les leviers financiers

- Les aides aux travaux :

Différents types d'aides existent pour les propriétaires bailleurs : avantages fiscaux, aides de l'ANAH - travaux de lutte contre la précarité énergétique, Certificats d'Economie d'Energie (CEE), fonds travaux de la Région Rhône-Alpes, fonds de collectivités locales, 3ème ligne de quittance, Eco-prêt à taux zéro, TVA à taux réduit. Pour être mobilisées, ces aides ont chacune des critères à respecter : types de travaux à

mettre en œuvre, performance énergétique, niveaux de loyers, ... Ces critères ne sont pas toujours les mêmes et les aides ne sont pas forcément cumulables entre elles, ce qui peut entraîner de la confusion et devenir un frein pour les propriétaires bailleurs.

Il est important que ces aides soient stables et pérennes dans le temps. Dans l'idéal, un dossier unique de financement avec une seule instruction faciliterait grandement la réalisation de travaux en apportant de la simplicité et de la fluidité.

De plus, la création d'un système d'avance de subvention ANAH pour les propriétaires bailleurs favoriserait le pré-financement et la réalisation des travaux.

Le développement de systèmes de tiers financement serait également un levier.

6.2.2. Leviers techniques

- Le Diagnostic de performance énergétique (DPE) :

Le DPE permet de situer la consommation énergétique d'un logement (classe énergétique) et les coûts de chauffage et d'eau chaude sanitaire. Il s'agit d'un outil visuel qui de premier abord peut paraître simple à comprendre et dont la réalisation est obligatoire depuis 2007 pour louer un logement. Cet outil serait de plus en plus consulté par les locataires lors de leur recherche de logement.

Outil rendu obligatoire depuis 2007 lors de la mise en location d'un bien, il est nécessaire de s'interroger sur la façon dont est perçu le DPE par les propriétaires bailleurs et les locataires.

Depuis 2013, des améliorations ont été apportées au DPE. Elles concernent principalement les modalités de réalisation de ce diagnostic immobilier et la formation du diagnostiqueur.

- Afin de rendre compte le plus fidèlement possible de la performance énergétique d'un logement, le nombre de points de contrôle a été doublé (60 contre 30 auparavant). Les éléments non pris en compte dans la méthode de calcul devront quant à eux faire l'objet d'une note expliquant leur exclusion.
- Toute réalisation de DPE doit faire l'objet d'une visite du logement par le diagnostiqueur. La réalisation de DPE par téléphone (grâce aux informations transmises par l'occupant) ne devrait donc plus être pratiquée ...
- Concernant la formation des diagnostiqueurs, ceux-ci doivent désormais passer deux examens bien distincts. Le premier portera sur le diagnostic d'appartements et de maisons individuelles, le second évaluera leur compétence à réaliser un diagnostic sur un bâtiment du tertiaire. Le niveau d'exigence a également été revu à la hausse et la formation continue a été rendue obligatoire. Les diagnostiqueurs sont désormais soumis tous les 5 ans à une visite de contrôle de la part des organismes chargés de leur accréditation.
- Enfin, chaque diagnostic DPE réalisé sera transmis à l'Ademe (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie). Cette dernière sera ainsi à même de comparer la qualité des différents

DPE recensés et d'établir une véritable base de données.

Il est encore trop tôt pour évaluer si ces améliorations porteront véritablement leurs fruits.

Les pouvoirs publics doivent restés vigilants sur l'exigence de qualité des DPE, d'autant plus si cet outil sert de référence à l'avenir, par exemple pour qualifier la non-décence d'un logement, comme vu au chapitre précédent.

- l'accompagnement des projets

Comme l'évoquait l'hypothèse 5 « Le propriétaire bailleur s'engage dans un projet de travaux plus facilement lorsqu'il bénéficie d'un accompagnement clé en main », et comme l'ont constaté les opérateurs de terrain, les propriétaires bailleurs ont besoin de conseils techniques et financiers pour passer à l'acte, c'est-à-dire faire réaliser des travaux.

6.2.3. Leviers juridiques

Le premier levier juridique envisageable est le recours au décret décence pour les logements très dégradés. En l'état actuel des textes il est possible de plaider la « non décence » d'un logement en raison de manque important de chauffage. De plus, différents textes prévoient l'intégration dans le décret décence d'une référence à l'énergie.

Ainsi la loi ALUR¹⁴, a prévu un rapport du gouvernement sur l'opportunité de réviser le décret décence notamment sur la possibilité d'une intégration de la performance énergétique parmi les caractéristiques du logement décent. Dans la même optique, la Loi Transition Énergétique pour la croissance verte, en discussion actuellement, envisage cette intégration.

Dans cette perspective, il nous a paru important d'investiguer ce champ en :

- Recueillant les éléments de jurisprudence sur le contentieux de l'indécence avec les textes actuellement en vigueur
- Interrogeant un avocat sur l'impact de l'introduction de conditions énergétiques dans le décret décence sur le contentieux et son avis sur le critère énergétique à prendre en référence (cf normes de confort).
- Examinant les textes en préparation et les contributions des associations sur ce sujet.

1. Rappel sur la notion de décence

La loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain (dite loi SRU) a prévu dans son article 187 que le bailleur soit obligé, par la nature du contrat de bail, de délivrer au preneur de

¹⁴ Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové

la chose louée, s'il s'agit de son habitation principale, un logement décent.

Cette disposition est codifiée à l'article 1719 du code civil et précisée dans la loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et dont l'article 6 dispose que « *Le bailleur est tenu de remettre au locataire un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé et doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation.* »

Nous verrons ci-dessous quels sont les occurrences de la relation décence-bailleur et performance énergétique en droit positif :

Article 1719 du code civil

« Le bailleur **est obligé, par la nature du contrat**, et sans qu'il soit besoin d'aucune stipulation particulière:1° De délivrer au preneur la chose louée et, s'il s'agit de son habitation principale, **un logement décent**. Lorsque des locaux loués à usage d'habitation sont impropres à cet usage, le bailleur ne peut se prévaloir de la nullité du bail ou de sa résiliation pour demander l'expulsion de l'occupant ;

2° D'entretenir cette chose en état de servir à l'usage pour lequel elle a été louée ;

3° D'en faire jouir paisiblement le preneur pendant la durée du bail ; »

La loi du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs¹⁵

Cette loi clé dans l'objet de notre étude fixe le cadre de la décence. Ses dispositions sont d'ordre public.

Article 6 « **Le bailleur est tenu de remettre au locataire un logement décent ne laissant pas apparaître de risques manifestes pouvant porter atteinte à la sécurité physique ou à la santé et doté des éléments le rendant conforme à l'usage d'habitation.**

Par ailleurs, c'est dans cette loi apporte des précisions importantes sur les responsabilités vis-à-vis du logement loué et du locataire :

a) De délivrer au locataire le logement en **bon état d'usage** et de réparation ainsi que les **équipements mentionnés au contrat de location en bon état de fonctionnement** ; toutefois, les parties peuvent convenir par une clause expresse des travaux que le locataire exécutera ou fera exécuter et des modalités de leur imputation sur le loyer ; (...)

b) D'assurer au locataire **la jouissance paisible du logement** et, de le garantir des vices ou défauts de nature à y faire obstacle hormis ceux qui sont consignés dans l'état des lieux

¹⁵ Loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986

c) D'entretenir les locaux en état de servir à l'usage prévu par le contrat et d'y faire toutes les réparations, autres que locatives, nécessaires au maintien en état et à l'entretien normal des locaux loués (...)

Décret décence

Les caractéristiques de décence visées par l'article 6 de la loi précédemment citée ont été définies par le décret du 30 janvier 2002 dit « décret décence » qui prévoit que le logement doit satisfaire, notamment, aux conditions suivantes, au regard de la sécurité physique et de la santé des locataires :

« **Il assure le clos et le couvert** (article 2) » : « Les menuiseries extérieures et la couverture avec ses raccords et accessoires assurent la protection contre les infiltrations d'eau dans l'habitation. ». » [...]

Les réseaux et branchements d'électricité et de gaz et les **équipements de chauffage et de production d'eau chaude** sont conformes aux normes de sécurité définies par les lois et règlements et **sont en bon état d'usage et de fonctionnement** ;

Les **dispositifs d'ouverture et de ventilation des logements permettent un renouvellement de l'air** adapté aux besoins d'une occupation normale du logement et au fonctionnement des équipements ;

Par ailleurs, [...] le logement doit comporter les éléments d'équipement et de confort suivants :

« Une **installation permettant un chauffage normal, munie des dispositifs d'alimentation en énergie** et d'évacuation des produits de combustion et adaptée aux caractéristiques du logement »

Des jurisprudences ont permis de préciser cette notion¹⁶ :

- L'existence d'une cheminée dans le salon, d'un convecteur dans la salle d'eau et d'un poêle à bois et charbon dans la cuisine ne permettent pas d'assurer un chauffage normal ([CA Nîmes : 29.1.04](#)).
- N'a pas été jugé indécent le logement dont le système de chauffage est constitué d'un poêle à bois, de convecteurs électriques, d'un panneau radiant et d'un radiateur à bain d'huile ([CA Dijon : 5.1.06](#)).

Est indécent une installation de chauffage dangereuse pour ses occupants. C'est le cas d'un chauffage au fuel comportant de graves anomalies de fonctionnement et même si le résultat des contrôles des émanations de CO2 est négatif. Il n'exclut pas tout risque d'intoxication

Pour apporter la preuve que le logement n'est pas décent en raison de l'insuffisance du système de chauffage, tous les éléments d'équipement de chauffage mentionnés à l'état des lieux doivent être pris en compte.¹⁷

Le procès-verbal de l'huissier de justice qui ne retient que le poêle à bois pour faire la preuve d'une température insuffisante alors que le logement comporte des convecteurs électriques dans le séjour et dans les chambres ne fait pas la preuve de l'insuffisance du système de chauffage ([CA Dijon : 5.1.06](#)).

- N'a pas été jugée insuffisante une installation de chauffage pour un logement lorsque l'on peut demander le réglage de la chaudière, même collective, et ce, en dépit de l'absence de radiateurs dans la salle d'eau et la cuisine ([CA Bordeaux : 6.4.06](#)).
- Néanmoins, le fonctionnement de la chaudière et des radiateurs défectueux obligeant le locataire à recourir à un chauffage d'appoint est facteur de non-décence ([CA Paris : 10.3.05](#)), tout comme la présence dans les locaux du deuxième étage d'un seul convecteur électrique pour alimenter la salle de bains, tandis que les autres pièces sont dépourvues de chauffage ([CA Besançon : 22.11.05](#)).

2. Le lien entre énergie et logement décent

Même si aujourd'hui les textes législatifs et réglementaires ne prévoient pas de dispositions retenant l'énergie comme un critère de décence, on peut néanmoins retenir certaines jurisprudences s'en rapprochant.

Ainsi, plusieurs décisions condamnent le bailleur à verser à son locataire des dommages-intérêts en raison de la surconsommation énergétique du logement loué et des charges importantes qui en découlent :

- Pour la surconsommation d'électricité et la forte humidité dans le logement¹⁸ ([CA Lyon : 19.10.10](#)).
- Pour la surconsommation d'énergie électrique et de bois de chauffage, la diminution du confort du logement, les pertes de temps et les tracas divers¹⁹ ([CA Toulouse : 18.4.06, n° 05/03059](#)).
- **En revanche le locataire à l'origine de la surconsommation énergétique ne peut s'en plaindre** - CA Poitiers 3em Chambre 7 mars 2012
- **Est retenue par le juge l'insalubrité et humidité à l'origine de la surconsommation de chauffage** - CA Douai 14 avril 2011
- Pour les désordres affectant le logement (condensation importante, peinture écaillée, fissures) liés à une absence de ventilation, une mauvaise isolation thermique et à un chauffage inadapté permettant au locataire d'être indemnisé pour le trouble de jouissance²⁰ ([CA Paris : 9.2.12](#)).
- L'insuffisance de chauffage dans une chambre a été considérée comme un trouble de jouissance.²¹ De même pour l'absence de ventilation constitutive de risques pour la santé et la présence de moisissures sur les murs²² L'absence de convecteur dans les pièces principales d'un

logement et pas seulement une prise permettant « virtuellement le chauffage »²³

Le juge, a de nombreuses reprises a été amené à condamner un propriétaire pour des équipements ou pour un état du logement ne répondant pas aux exigences examinées ci-dessous.²⁴

- L'absence d'isolation sous toit entraînant une forte consommation a été condamnée par la Cour d'Appel de Colmar²⁵ -

Le juge a pu introduire une notion intéressante pour qualifier le niveau d'exigence vis-à-vis du logement au « confort équivalent à celui que peut exiger un bon père de famille, dans lequel le système de chauffage et l'isolation de l'immeuble devant permettre au locataire de se chauffer normalement sans supporter un coût excessif ».

- Le remplacement des fenêtres ayant un défaut d'étanchéité est à charge du bailleur - CA Versailles 1^{er} Chambre 25 octobre 2011
- Invalidité d'une expulsion après un congé reprise valable pour cause d'indécence du logement - CA Lyon 8^{em} Chambre
- Périmètre du logement décent et porté du DPE - CA Besançon 26 janvier 2011

L'article 3-1 de la loi de 1989 (dans sa version en vigueur à l'époque) impose la remise d'un DPE mais précise clairement que celui-ci n'a qu'une valeur informative et n'est pas opposable au propriétaire. Dans ce cadre seul les constats de chauffage non performant ne suffisent pas.

- Evaluation du DPE non opposable au propriétaire même si le coût de chauffage est supérieur à celui estimé dans le DPE - CA Pau 2^{em} Chambre 31 janv 2013

3. Loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) : les bénéfices en termes de contrat de bail

Ci-dessous quelques-unes des dispositions formulées dans la loi ALUR :

- Etablissement d'un contrat de bail type qui mentionnera notamment les équipements, les travaux effectués récemment, le montant du loyer acquitté par le dernier locataire.
- Y serait jointe une notice d'information relative aux droits et obligations des locataires et des bailleurs, et aux voies de conciliation et de recours qui leur sont ouvertes pour régler leurs litiges.

Modalités d'établissement des états des lieux standardisées avec amélioration de l'information

sur la consommation et du DPE : Si le logement comporte une installation de chauffage ou d'eau chaude individuelle, ou collective avec un comptage individuel, l'état des lieux doit être complété par les relevés des index pour chaque énergie. L'extrait de l'état des lieux correspondant est mis à la disposition de la personne chargée d'établir le diagnostic de performance énergétique, de même que les factures.

- Modalités de prise en compte de la vétusté qui sera précisée ultérieurement par décret
- Obligation supplémentaire pour le bailleur lors de la régularisation des charges locatives de fournir une note d'information sur les modalités de calcul des charges de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire collectifs
- D'autres mesures visent à lutter contre l'habitat indigne : Astreinte financière destinée à contraindre les propriétaires à effectuer des travaux prescrits par une mesure de police ;
- Système de consignation des allocations logement par les organismes payeurs en cas de logements non décents ;
- Possibilité pour les collectivités locales de mettre en place un régime d'autorisation préalable ou de déclaration de mise en location, ce qui devrait faciliter le repérage d'habitats dégradés.

4. Projet de Loi relatif à la loi de Transition Energétique pour la croissance verte (en discussion au Sénat)

Ce projet de loi, adopté en première lecture à l'Assemblée nationale, devrait être discuté par le Sénat en février 2015. Ce texte prévoit quelques avancées significatives en matière d'intégration de la performance énergétique dans la notion de décence.

4.1 La modification de l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989 proposée

« Le premier alinéa de l'article 6 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 est ainsi modifié :

1° Après le mot : « santé », sont insérés les mots : « , répondant à un critère minimal de performance énergétique » ;

2° Est ajoutée une phrase ainsi rédigée : « Un décret en Conseil d'État définit le critère minimal à respecter et un calendrier de mise en œuvre échelonné. »

Exposé sommaire de cette proposition dans le cadre du projet de Loi :

« Il est essentiel de faire évoluer les critères de décence des logements afin d'y intégrer la performance énergétique. En effet, trop de locataires occupent des logements pour lesquels la facture énergétique est exorbitante. Afin de permettre une mise en application efficace de cette mesure, il est proposé une mise en œuvre progressive ; le seuil de performance exigé sera relevé au fur et à mesure des années. »

4-2 Contribution des associations et fédérations nationales à ce projet de Loi

- Proposition de la Fondation Abbé Pierre

« III - Au premier alinéa de l'article 6 de la loi 89-462 du 6 juillet 1989 **tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986**, après les mots « à usage d'habitation » insérer les mots :

« , y compris de ceux fournissant l'énergie nécessaire à la satisfaction des besoins élémentaires de chauffage et d'eau chaude, sans coût excessif pour le locataire. »

Exposé sommaire de cette proposition

De très nombreux acteurs reconnaissent l'impossibilité d'habiter normalement un logement lorsque sa consommation d'énergie dépasse un certain seuil et la nécessité de créer un cadre d'intervention sur les logements considérés comme des « passoires thermiques ». Ces logements sont le plus souvent occupés par des personnes en situation de précarité, cumulant ainsi précarité économique et sociale et précarité énergétique.

Le présent amendement vise à préciser et harmoniser les rédactions entre la loi du 6 juillet 1989 et le code civil relatives aux rapports locatifs et à l'exigence d'un logement décent, reconnu comme un principe de valeur constitutionnelle par le Conseil constitutionnel.

Il ne s'agit pas de retirer du marché locatif des logements en cours de location, mais de générer les travaux d'amélioration énergétique des logements incontournables, de manière progressive, sans lesquels les besoins élémentaires de chauffage et d'eau chaude ne peuvent être assurés.

Le décret du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent devra en conséquence être modifié, et par exemple utiliser le DPE (diagnostic de performance énergétique) comme critère de référence pour rendre obligatoire sous délai l'amélioration thermique de logements en classe G, puis en classe F, en vue de leur mise en location.

- Explorer l'obligation de rénovation énergétique dans le secteur résidentiel : document de contribution réalisé par le CLER-Réseau pour la transition énergétique et la Fédération française du Bâtiment (FFB)

Ce document repose sur un recensement des idées qui pourraient permettre d'accélérer la rénovation énergétique des bâtiments en France.

Certaines des propositions visent à renforcer les obligations des bailleurs concernant la performance énergétique de leur bien. Ci-dessous quelques-unes des propositions présentées :

- Créer un document d'identité du logement permettant de suivre le bâtiment tout au long de sa vie et pouvant inclure un DPE enrichi ainsi que des préconisations de travaux.
- Conditionner la déduction fiscale du montant des travaux réalisés dans le bien mis en location à la réalisation de travaux de performance énergétique.
- Taxer les revenus locatifs des logements mis en location sans avoir atteint une performance énergétique suffisante. Une alternative envisagée est de créer un système de bonus-malus sur les revenus locatifs. Une autre est de n'autoriser la revalorisation des loyers que dans la limite des économies d'énergie réalisées.

- Rendre obligatoires les travaux ayant un faible temps de retour sur investissement, comme l'isolation des canalisations.
- Interdire de manière progressive la mise en location (ou en vente) des logements les plus énergivores.
- Instaurer un droit à la rénovation énergétique : le propriétaire ne pourrait refuser des travaux de cet ordre à son locataire et serait éligible selon sa situation à des mécanismes de financement adaptés.

D'autres mesures intéressantes seraient également prévues dans le cadre de ce projet de loi de transition énergétique :

- **La notion de travaux d'opportunité :**

L'article 5 prévoit que : « Tous les travaux de rénovation énergétique réalisés doivent permettre d'atteindre, en une fois ou en plusieurs étapes, pour chaque bâtiment ou partie de bâtiment, un niveau de performance énergétique compatible avec les objectifs de la politique énergétique nationale, définis à l'article L. 100-4 du code de l'énergie, et se rapprochant le plus possible des exigences applicables aux bâtiments neufs. » Les travaux visés sont notamment l'isolation par l'extérieur (ITE) pouvant être mise en œuvre à l'occasion d'un ravalement de façades.

- **Le carnet de suivi et d'entretien du logement :**

L'article 4 bis propose : « Afin d'améliorer la connaissance d'un logement par son propriétaire ou occupant et de favoriser la réalisation de travaux d'amélioration de la performance énergétique, un carnet numérique de suivi et d'entretien du logement est créé pour tous les immeubles privés à usage d'habitation.

« Le carnet numérique de suivi et d'entretien du logement mentionne l'ensemble des informations utiles à la bonne utilisation, à l'entretien et à l'amélioration progressive de la performance énergétique de ce logement.

En plus de cette analyse des textes législatifs existants et en projet, nous avons souhaité rencontrer une avocate spécialiste de ces questions afin de connaître sa vision de terrain.

5. Résultats de l'entretien avec une avocate spécialisée dans les rapports bailleurs-locataires

Rencontre avec maître PEQUIGNOT, Avocate au Barreau de LYON

Afin de faire le point sur la perméabilité de la notion de décence à la performance énergétique aujourd'hui et sur les futures évolutions, nous avons rencontré Maître Péquignot avocate dans le champ des rapports locatifs. Voici repris ci-dessous certains enseignements tirés de cet entretien.

Comment est interprété le décret-décence aujourd'hui ?

Dans certains dossiers, les conclusions peuvent intégrer des questions de performance énergétique. Maître Péquignot a par exemple utilisé cet argument en défense lors d'un recours du propriétaire pour impayé. Le logement, du fait de sa mauvaise isolation thermique était de nature à créer des troubles de jouissance. En ce sens le propriétaire ne garantissait pas une jouissance paisible à son locataire et ne répondait pas à ses obligations liées au contrat de bail (article 1719, 3° du Code civil). Le décret décence n'est pas aujourd'hui la seule référence utilisée.

La question fondamentale est celle de la preuve aujourd'hui. Comment le locataire (à qui incombe la charge de la preuve) peut-il prouver que son logement n'est pas décent ? Bien souvent nous nous trouvons dans des situations limites, où ce sont différents éléments mis bout à bout qui composent la non décence. Par ailleurs, certains aspects sont plus faciles que d'autres à prouver. Un défaut d'isolation peut être montré par expertise, en revanche un logement énergivore est aujourd'hui difficile à démontrer.

Le frein majeur aujourd'hui dans la lutte contre l'indécence est la lourdeur de la procédure juridictionnelle et sa durée (12 à 18 mois), qui peuvent rebuter le locataire, qui risque de s'épuiser, avant que d'éventuels dommages et intérêts (légers) lui soient attribués.

Pour autant, selon l'avocate, la notion de coût d'une procédure judiciaire est un élément qui peut être dissuasif pour un propriétaire bailleur négligeant, plus que la sanction du juge en elle-même d'ailleurs ! L'exécution des décisions de justice est aussi une autre question difficile dans ce contexte.

La notion de décence et de performance énergétique demain ?

Le projet de loi de transition énergétique pour une croissance verte prévoit d'intégrer la performance énergétique dans la notion de décence (modification de l'article 6 de la loi du 6 juillet 1989). La loi renvoie cependant à un décret pour fixer les critères de la performance énergétique. La rédaction du texte aura un impact sur son applicabilité.

Si le critère retenu est le DPE, ce critère a l'avantage d'être simple et de créer une référence. Le juge n'est pas expert thermique et le DPE, en dépit de sa fiabilité parfois discutable, pourra constituer une

norme de référence. Pour autant le juge ne se référera pas uniquement à cette donnée, mais l'intégrera à son appréciation de la situation d'indécence. Ce sera un critère parmi ceux du décret décence. C'est déjà le cas aujourd'hui le juge déclare l'indécence dans les cas de cumul de désordres de ventilation, d'isolation et de chauffage. Le DPE permettra d'apporter des éléments de preuve sur les éléments non visibles –la consommation du logement ou une température minimale -qui viendront compléter l'état du logement au regard de l'indécence. Le critère énergétique devient alors un élément supplémentaire pour objectiver la situation.

Le critère de DPE pose toutefois une question de fiabilité. Il faudra pouvoir bénéficier de plus de garanties qu'aujourd'hui sur les entreprises qui réalisent les DPE, en termes d'indépendance.

Si le critère est autre que le DPE, il sera difficile d'établir lesquels pourraient être pris en considération : épaisseur d'isolant en toiture ? Type de chauffage ? Le DPE, s'il a de nombreux défauts permet tout de même de se baser sur une donnée « objective », même si contestable. Alors que si l'on prend une série de critères, ce sont tous ces critères, un par un qui pourront être contestés, rallongeant ainsi les procédures.

Cette nouvelle obligation aura un impact positif, surtout de par sa vertu pédagogique (aussi bien pour les bailleurs, les locataires, que les juges).

Si un logement est mis en location malgré le fait qu'il ne respecte pas le critère de l'étiquette énergétique, le propriétaire ne pourra pas arguer du fait qu'il ne savait pas. C'est souvent le cas pour les logements indécents puisque le texte est assez flou. Une référence claire est un élément important dans le cadre de ce contentieux. On pourrait aussi concevoir qu'un propriétaire puisse se retourner contre sa Régie pour défaut du devoir de conseil si les agences ne transmettent pas l'information. C'est un élément là encore important pour l'information des propriétaires sur leurs devoirs.

Enfin, un locataire qui entrerait dans un logement indécemment du fait de cette étiquette énergétique, et même en ayant connaissance de celle-ci pourrait quand même agir contre le propriétaire pour demander des travaux car l'obligation de fournir un logement décent s'impose à ce dernier.

La lutte contre l'indécence

Selon Maître Péquignot la procédure civile au titre de l'indécence est peu dissuasive. Celles engagées au pénal suite au non-respect des arrêtés préfectoraux ou de pratiques contraires à la dignité humaine le sont beaucoup plus mais elles sont mises en œuvre par le procureur uniquement pour les cas de propriétaires mal intentionnés et avec un parc de plusieurs logements.

Selon elle le contentieux est fréquent dans un type de situation assez similaire. Elle retrouve souvent le même profil de bailleur, avec le même type de logement et un profil de locataire modeste. Le cercle est souvent le même : loyers impayés car le logement est trop dégradé/ travaux pas faits car loyers impayés/ et propriétaire peu fortuné.

Pour Maître Péquignot, un réel enjeu à objectiver la demande du locataire par écrit existe aujourd'hui, pour créer un élément de preuve, et pour rappeler ses obligations au propriétaire.

Maître Péquignot observe que certains propriétaires bailleurs ont tendance à croire qu'un logement peut-être loué en mauvais état dès lors que le loyer est peu cher, à tort, l'obligation de décence s'impose quel que soit le niveau du loyer.

Synthèse :

L'examen des différents aspects (jurisprudences, textes en préparation et entretien avec l'avocate ont permis d'éclairer différents points :

- Le critère de qualification est un élément important. D'une part la qualification sous forme d'étiquette DPE est limitée. La qualité du DPE est encore en cause et il existe des possibilités de rendre un DPE sans étiquette (logement dans immeuble construit avant 1948 et dont on ne connaît pas les consommations de l'occupant). Pour autant elle semble la plus simple à mettre en œuvre (et à prouver dans le cadre du contentieux). Une approche par « bouquet de non travaux » (isolation, chauffage, VMC) permettrait de qualifier plus concrètement la qualité d'un bâti mais sera probablement plus complexe à évaluer. Le risque avec la référence DPE est que les propriétaires rénovent partiellement uniquement pour sortir de l'indécence. Il est alors important de conduire une campagne de sensibilisation des propriétaires pour accompagner un nouveau critère de performance énergétique (rappel des obligations du propriétaire en matière de logement décent et possibilité d'aides aux travaux).
- L'intégration d'un critère énergétique dans le décret décence est un élément porteur pour inciter à la réalisation de travaux. La crainte du contentieux, du coût et des conséquences financières des procédures peut être un argument envers un propriétaire.

6.2.4. Le levier de la médiation

Le projet action médiation bailleur avait pour objectif de mettre en avant les leviers pour inciter le propriétaire à engager des travaux de rénovation dans son logement. Dès les premiers diagnostics les remontées nous conduisent aux constats suivants :

- Les situations sont complexes et cumulent la plupart du temps trois formes de problématiques qui s'ajoutent les unes aux autres : le logement est en mauvais état, le locataire est en difficulté (faibles revenus) et le propriétaire a besoin d'appui pour résoudre une situation tendue.
- Les propriétaires visés dans cette étude ne sont pas uniformes ; ils ont des ressources et des projets par rapport à leur logement différents.

Ces constats nous ont conduits à investiguer le champ de la médiation comme un outil de résolution des obstacles à la réalisation de travaux. L'ensemble des intervenants du projet ont, dans cet objectif, suivi un module de formation sur la médiation.

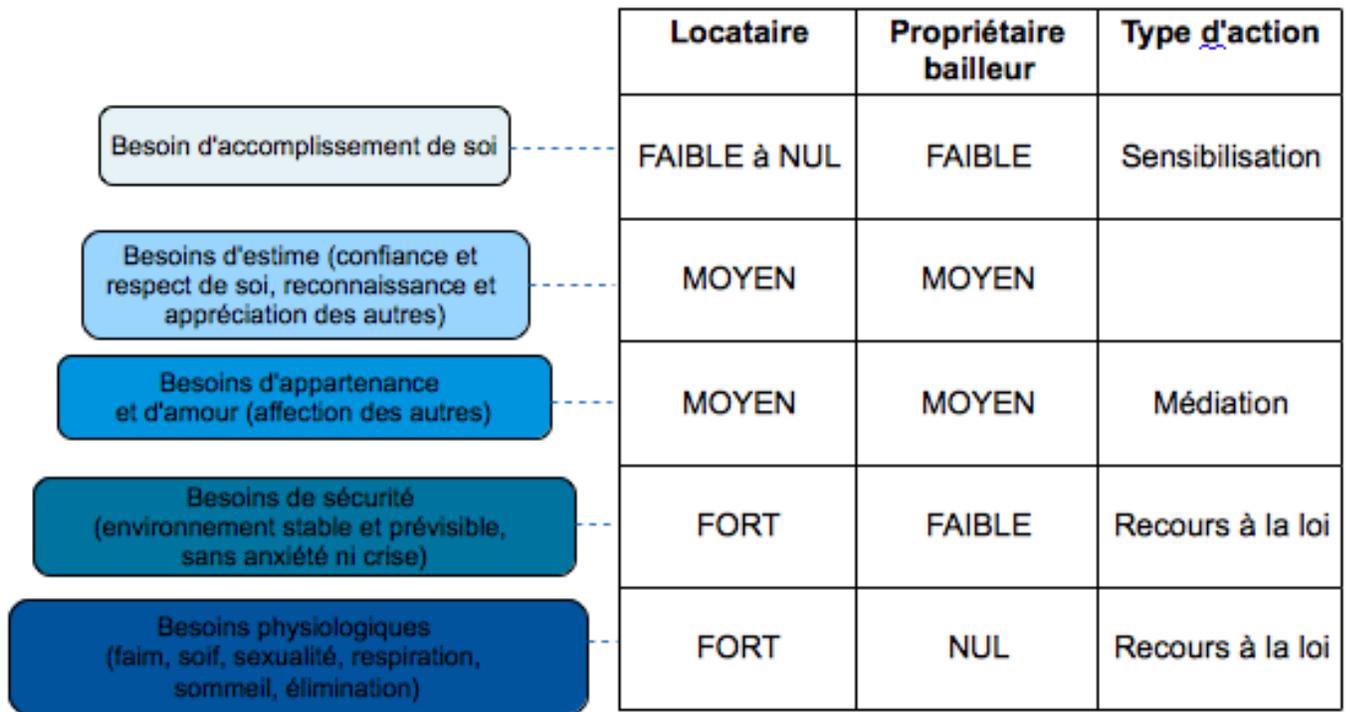
La réflexion engagée à cette occasion, nous a amenés à imaginer des profils de propriétaires et à adapter les leviers en fonction de leur besoin.

- La médiation :

Il s'agit d'un processus formel réalisé par un tiers impartial qui va aider les deux parties à trouver des solutions au conflit. Une médiation ne peut commencer que si les deux parties sont dans une optique de trouver une solution. Cette solution ne sera pas forcément en lien avec des travaux d'économies d'énergie, même s'il peut s'agir de la demande de départ.

Néanmoins, une médiation peut lever des barrières existantes entre un propriétaire bailleur et son locataire. Une fois le dialogue renoué, il sera plus aisé d'amener le propriétaire bailleur à faire des travaux et au locataire à les accepter.

Lors d'un conflit propriétaire bailleur / locataire, une méthode de médiation pourra être la « négociation raisonnée », il faudra alors trouver des points de convergences en termes de besoins entre les deux parties. Nous avons utilisé la pyramide des besoins de Maslow pour mieux comprendre à quels besoins répondait un logement loué pour un locataire et pour un propriétaire bailleur.



Pyramide des besoins

La formation sur la médiation nous permet d'appréhender la question des conflits entre les acteurs et des moyens de résoudre ceux-ci. L'approfondissement des besoins tel que définis dans la pyramide de Maslow (ci-dessus) nous permet d'envisager des outils de résorption adaptés aux types de conflits. Ainsi un des premiers outils viserait à ce que chacune des parties comprenne le besoin de l'autre.

Des situations nous ont montré que le propriétaire pouvait aussi avoir un besoin de sécurité (avoir le

loyer pour vivre et faire en sorte que son bien ne se dégrade pas).

La discussion lors du COPIL du 26 juin 2014 a permis de revoir le niveau affecté à chaque besoin et de nuancer ceux-ci en fonction de la situation du propriétaire.

Les argumentaires à créer devront prendre en compte ces aspects et être adaptés à la situation du locataire (selon que le logement est plus ou moins dégradé) mais aussi à la situation du propriétaire (selon qu'il est plus ou moins dépendant du loyer et des aides pour faire des travaux).

7. Outils et argumentaires proposés

7.1 Synthèses des pistes proposées

Pistes pour lever les blocages

La suite de l'exercice de « brainstorming structuré » consistait à formuler des solutions possibles pour lever les blocages notés auparavant. Ces leviers ont été classés de la même façon que les freins.

La priorisation a été effectuée en s'appuyant sur les enseignements tirés des études de cas, des entretiens et des pratiques professionnelles issues du terrain.

L'ensemble de ces solutions proposées ont été regroupées et priorisées dans le tableau des 2 pages suivantes. Celles qui ont recueillies le plus de points (étoiles) sont en gris :

Légende :

Colonne Facilité :

Niveaux de facilité de mise en œuvre :

**** : très facile

*** : assez facile

** : moyennement facile

* : difficile à mettre en œuvre

Colonne intérêt :

Niveaux d'intérêt :

**** : très intéressant

*** : intéressant

** : moyennement intéressant

* : peu intéressant

**TABLEAU DE SYNTHÈSE DES PISTES POUR LEVER LES BLOCAGES
A LA REALISATION DE TRAVAUX D'ECONOMIE D'ENERGIE EN LOGEMENTS LOCATIFS PRIVES**

	Nom de l'action	Mise en œuvre	Hypothèse	Facilité	Intérêt	Total : priorité
Environnement professionnel du bailleur	Le gestionnaire propose une mission d'AMO (assistance à maîtrise d'ouvrage) travaux	A inclure dans le mandat de gestion ou à proposer comme mission ponctuelle	5	**	**	****
	Plus d'échanges EIE/secteur immobilier	Rapprochement avec les fédérations UNIS et FNAIM, information-sensibilisation	1	**	***	*****
	Auto-diagnostics précarité énergétique	Le ménage fait son auto-diagnostic et alerte l'EIE ou une association si suspicion précarité énergétique, non décence, ...	2	**	**	****
Information - communication	Campagne de communication sur logement durable socio-énergétique	Trouver un budget local ou bien infléchir la communication nationale sur ce sujet	1	*	**	***
	Communication renforcée via les Régies, la CAF et la collectivité	Trouver un budget local (partenariat avec une collectivité ?). Préférer les Rdv, les contacts humains aux mailings.	1	**	**	****
	Obligation d'information sur travaux à conduire lors des ventes de logements quand procédure en cours	Joindre aux documents administratifs de la vente une info sur les procédures en cours : copie des mises en demeure, des mesures d'urgence ...	2	**	***	*****
	Documentation remise au PB et locataire lors de la mise en location, avec le bail	Document sur travaux éco d'énergie ou éco gestes à remettre au moment signature du bail ? Partenariat avec Gestionnaires immobiliers	2	**	**	****
Outils financiers	Renforcement des mesures pour les propriétaires impécunieux : Préfinancement et plafonds de subvention différents.	Faire évoluer le règlement des aides ANAH : ouvrir un système d'avance des aides pour les propriétaires-bailleurs	4	**	**	****
	Abandon partiel ou total de loyers en contrepartie des travaux financés	Pour aller plus loin, développement des dispositifs tels que des baux à réhabilitation ou usufruit locatif social	3	***	***	*****
	Simplifier le nombre de décideurs octroyant des aides	création d'un gestionnaire unique des aides afin de limiter les délais et les décisions contradictoires sur les aides. Souhait d'un dossier unique et une seule instruction	5 & 4	*	***	****
	Dispositif de logement tiroir	Faciliter le relogement temporaire à proximité du logement en travaux, puis relogement dans le logement rénové, dans le cadre d'un PIG, OPAH, ...	5	*	****	*****

Locatif	« Vie ma vie » de locataire avec le propriétaire bailleur	Médiatiser style télé réalité	2	*	*	**
	Accompagnement du locataire en vue d'un relogement dans les situations de blocage insoluble et en cas d'engagement du propriétaire bailleur à faire des travaux	Accompagnement du ménage au relogement définitif contre engagement du PB de faire des travaux sous peine de sanctions	5	**	***	*****
Liées au propriétaire	Simplifier les aides pour mettre les propriétaires en confiance	Faire remonter cette idée au niveau de nos têtes de réseaux / lobbying	5	*	***	****
	AMO socio-énergétique avec accompagnement de A à Z (ingénierie social et énergétique, relogement temporaire, règlement du conflit)	A expérimenter en lien avec les plateformes énergie via un PIG, une MOUS pour lier les deux objectifs sociaux et énergétique	5	**	***	*****
Réglementation	Médiatiser les condamnations des propriétaires bailleurs sur logements insalubres	Médiatisation portée par des associations nationales militantes (idée qui sort un peu de la thématique de précarité énergétique)	2	**	**	****
	- Harmonisation des différentes réglementations habitats : décret décence, règlement RSD - Rendre les procédures plus dissuasives ; PV de non-exécution liés à des mises en demeure RSD, faciliter les travaux d'office pour insalubrité...	Faire remonter cette idée au niveau de nos têtes de réseaux / lobbying	2	**	**	****
	Rendre public les signalements RSD ou information	Mise en œuvre ? Affichage sur panneaux municipaux ?	2	**	**	****
	Permis de louer et mise en place site d'info sur les obligations du propriétaire, carnet de santé du logement, loyer à point (montant du loyer calculé en fonction de la qualité du logement)	Faire remonter cette idée au niveau de nos têtes de réseaux / lobbying	2	*	***	****

7.2. Profils et argumentaires vis-à-vis des propriétaires.

Certains besoins sont transversaux à tous les propriétaires comme celui d'avoir une appréciation objective de l'état de son logement. D'autres besoins varient selon le profil du propriétaire et ses intérêts pour tel ou tel aspect de son rôle de propriétaire. Sont exclus de la description suivante les propriétaires démissionnaires ou indécis qui n'ont plus d'intérêt pour leur patrimoine et pour lesquels seuls des outils juridiques voire coercitifs peuvent avoir un impact. Pour le propriétaire défini ci-après, le postulat de base est que leur logement est en état d'être rénové et le propriétaire intéressé par l'avenir de son bien.

Pour chacune des catégories ci-dessous, nous détaillons le profil général du propriétaire, ses centres d'intérêts, ses besoins afin de voir les arguments à développer auprès d'eux. Les arguments peuvent être similaires d'un profil à l'autre mais pas priorisés de la même manière. Certains propriétaires ont aussi des profils mixtes et empruntent des intérêts à l'un ou l'autre des profils établis. Dans ce cas les arguments sont à combiner de la même manière.

Propriétaire à sensibilité sociale :

Profil :

Le propriétaire a acheté son logement ou en a hérité. Il a un patrimoine réduit et souhaite le conserver souvent pour un usage hypothétique relativement éloigné. Il souhaite mettre en location et a une préoccupation par rapport à l'utilité sociale de son logement. Il est prêt la plupart du temps à faire des travaux et s'intéresse à l'état de son logement. Il est en revanche souvent peu fortuné et recherche la sécurisation par rapport à la gestion de son bien.

Centres d'intérêt :

- usage social (dans le sens citoyen) de son bien.
- Etat de son patrimoine aussi bien pour le « confort » du locataire que pour éviter la dégradation de son bien (pragmatisme)
- Gestion sécurisée du bien qui corresponde aux valeurs indiquées plus haut.

Besoins :

Pyramide de Maslow : besoin d'estime s'il s'agit d'un propriétaire aisé ou de sécurité pour un propriétaire modeste

- Monétaire : accompagner sa démarche par des aides à l'investissement
- Reconnaissance de son engagement social
- Gestion des conflits en cas de mésentente avec le locataire

Arguments :

- Financier : adaptation des aides pour un investissement

- Sécurisation : gestion adaptée et assurance de paiement de loyers
- Médiation si conflit
- Signe de reconnaissance (Label) pour sentiment de « propriétaire solidaire »

Atouts :

- Propriétaire déjà convaincu sur l'aspect social
- Négociation possible sur le niveau de travaux (réhabilitation de bonne qualité envisageable et niveau de loyer)
- Bouche à oreille positif si le projet se passe bien

Propriétaire à sensibilité environnementale

Profil :

Le propriétaire veut agir sur la qualité environnementale y compris sur son patrimoine immobilier. La consommation du bâti mais aussi l'usage par l'occupant du logement fait partie de sa préoccupation. Ce profil été peu rencontré dans les études menées.

Centres d'intérêt :

- Dimension écologique de la rénovation
- Transformation sociale de l'usage du logement : action de transformation des comportements

Besoins :

Pyramide de Maslow : besoin d'estime s'il s'agit d'un propriétaire aisé ou de sécurité pour un propriétaire modeste

- Reconnaissance de l'engagement écologique
- Accompagnement sur la sphère sociale

Arguments :

- Action sur un des champs les plus énergivores (40% des gaz à effet de serre sont produits dans l'habitat)
- Action sur le bâti mais aussi sur la sensibilisation des occupants à l'énergie
- Propriétaire à convaincre sur l'aspect social de la démarche qui limite parfois la qualité énergétique de la rénovation

Atouts :

- Rénovation de qualité permettant d'agir aussi sur les types de matériaux écologiques (laine de bois, ouate de cellulose, ...) et réflexion sur les labels et les filières courtes

Propriétaire à intérêt économique (besoin de la rente des loyers)

Profil :

Le propriétaire a acquis un ou quelques logements pour un investissement économique (placement) ou en vue d'un projet personnel (pour la retraite ou un enfant) ou encore pour conserver un logement dont il a été occupant et qu'il est peu intéressant de revendre. Etant peu fortuné le propriétaire a besoin des ressources apportées par le loyer pour rembourser l'emprunt et faire face aux charges liées au logement. Il est attentif à l'usage du logement et redoute la vacance de son patrimoine. Il est peu enclin aux travaux approfondis ayant peu de fonds pour faire plus que le simple entretien et ayant besoin des loyers pendant les travaux. Il peut être tenté de faire lui-même les travaux d'entretien avec plus ou moins de compétence dans la réhabilitation.

Centres d'intérêt :

- Usage du logement
- Rentabilité du loyer / équilibre économique de la mise en location

Besoins :

Pyramide de Maslow : besoin de sécurité

- Sécurisation locative (assurance contre les dégradations et les impayés de loyer)
- Outils de lutte contre la vacance
- Accompagnement sur les besoins en réhabilitation et conseil désintéressé

Arguments :

- Aides financières aux travaux
- Gestion pour la conservation du patrimoine et la gestion des conflits
- Réhabilitation pour l'attractivité du logement lors de la mise en location

Atouts :

- Comportement rationnel d'investissement sur le logement assez réactif aux aides à la réhabilitation si elles sont adaptées

Propriétaire investisseur

Profil :

Le propriétaire recherche une rentabilité/équilibre économique prédéterminée et investit pour cela dans du patrimoine en vue de sa revente. Il possède un certain nombre de logements et est préoccupé par leur entretien dans la mesure où cela valorise son patrimoine. Il a un niveau de vie aisé ou élevé et l'immobilier constitue pour lui une source de placement. Il est souvent bien informé des dispositifs fiscaux ou d'aide. Il est attentif à l'évolution du marché immobilier, à la localisation et à la qualité du bâti. Deux types de propriétaire investisseur ont pu être rencontrés ; celui qui utilise les aides à la réhabilitation pour se constituer un patrimoine et est convaincu de la « rentabilité » de la réhabilitation sociale et énergétique à long terme ; et celui qui préfère une rentabilité plus classique et à court terme. Ce dernier choisit plutôt la revente du logement lorsqu'il constate des travaux importants à réaliser.

Centres d'intérêt :

- Rentabilité de l'investissement
- Constitution d'un patrimoine

Besoins :

Pyramide de Maslow : besoin d'accomplissement de soi

- Accompagnement pour le projet de réhabilitation et les simulations financières de retour sur investissement
- Sensibilisation à l'amélioration énergétique

Arguments :

- Preuve de l'équilibre des opérations sociales (simulation financière)
- Preuve de la plus-value des réhabilitations écologiques

Atouts :

- Possibilité d'investissement forte
- Reproductibilité des opérations si le propriétaire est convaincu

Propriétaire à intérêt patrimonial

Profil :

Le propriétaire a généralement acquis ou hérité d'un bien qu'il souhaite conserver dans son patrimoine pour des raisons personnelles (attachement) ou en vue d'une utilisation future (retraite ou pour des enfants ou un membre de la famille). Il a peu de patrimoine et se préoccupe de l'usage du logement et de sa durabilité. La gestion du logement et les bonnes relations avec le locataire sont des éléments importants pour ce propriétaire qui veut maintenir son bien en bon état pour le conserver voir le transmettre à ses descendants.

Centres d'intérêt :

- Etat du logement
- Gestion locative paisible

Besoins :

Pyramide de Maslow : besoin d'estime s'il s'agit d'un propriétaire aisé ou de sécurité pour un propriétaire modeste

- Conseil pour la rénovation et l'entretien
- Gestion locative sécurisante : assurance dégradation

Arguments :

- Sécurisation locative (assurance contre les dégradations et les impayés de loyer) et bonne relation avec le locataire (médiation le cas échéant)
- Valorisation et conservation du patrimoine : un logement rénové à plus de valeur sur le marché locatif (charges faibles, plus de confort, tranquillité d'usage), il se dégrade moins (réhabilitation adaptée à un usage locatif matériaux robustes), il est moins vacant car plus il est plus facile de trouver un locataire (qui compare aussi les offres). Les normes évoluant vite il se déprécie moins par rapport aux autres logements s'il est rénové. Il aura conservé sa valeur pour une transmission à ses enfants.

Atouts :

- Une bonne gestion et une anticipation des conflits liés à la succession (intervention d'un tiers désintéressé)

Dans tous les cas, constituent des éléments moteurs importants :

- La réalisation par le bailleur de l'état réel du logement : visite sur site, explication des normes en vigueur, rappel des obligations du propriétaire bailleur notamment en matière de logement décent.

- L'incitation aux travaux pour prévenir les obligations légales à venir (décret décence par exemple et coût de la procédure de décence) et exemple de logement rénové (plaquette avec photos).
- Des outils d'évaluation et d'information pour les locataires, document d'autodiagnostic pour objectiver la situation du logement et modèle de courrier type.
- L'accompagnement du propriétaire : explication des possibilités d'accompagnement (Assistance à maîtrise d'ouvrage) et de subventions, chiffrages des travaux, estimation des aides (argument sur l'équilibre de l'opération), informations sur des professionnels fiables (artisans, diagnostiqueurs). Etude de faisabilité, planning opérationnel, information sur les « orientations du chantier » (réutilisation de matériaux, remplacement pertinent...)
- L'argument sur le coût des travaux. Les coûts de travaux peuvent être subventionnés lors d'une réhabilitation globale alors que les mêmes coûts voire des coûts plus importants ne pourront pas bénéficier d'aides si un équipement tombe en panne par exemple et qu'il faut le remplacer de manière isolé (chaudière, chauffe-eau...)
- La gestion des logements occupés : proposition de relogement du ménage temporaire pendant les travaux ou définitif si conflit insoluble. Résolution du conflit si besoin.
- La réciprocité des engagements : propriétaire s'engage aux travaux et locataire sur une charte de « bon usage du logement » (entretien, gestes économes...)

Les argumentations et outils peuvent fonctionner sur les propriétaires encore investis dans leur rôle de propriétaire. Pour ceux qui ont « abandonné », le seul ressort possible est juridique. Cf : partie levier juridique.

8. Synthèses des hypothèses et des résultats

Le lecteur pourra se reporter aux annexes pour avoir une présentation complète des 40 visites-diagnostic et des 10 études de cas dont il est question dans les paragraphes ci-dessous. Il pourra également consulter de nouveau le tableau plus haut section 5.4 présentant une synthèse des études de cas.

Hypothèse 1 : Rôle des professionnels de l'immobilier et du bâtiment

Les professionnels de l'immobilier et du bâtiment incitent peu les propriétaires bailleurs à faire des travaux amenant une réelle performance énergétique.

Résultat des diagnostics : les logements ayant fait l'objet d'un diagnostic sont gérés par une tierce personne dans 41 % des cas. Les agences sont pour certaines franchement hostiles et accusent le ménage d'un mauvais usage du logement, ou freinent les négociations (attitude pessimiste ou de discussion avec le propriétaire après une proposition de travaux de l'association sans l'informer par la suite), enfin les intervenants parlent de barrages à franchir. Pour certains cas, l'agence est juste passive et l'on constate que le propriétaire n'a pas pris conscience de l'état réel de son logement, ou bien l'agence se contente de transmettre le numéro de téléphone du propriétaire à l'association. Enfin certaines s'engagent à informer le propriétaire ou viennent avec le propriétaire lors de la visite.

Dans 5 cas l'hypothèse est confirmée et la situation a abouti à des travaux partiels (à minima) ou n'a pas abouti à un projet de travaux (vente...).

Enfin, les acteurs constatent la faiblesse des préconisations de travaux dans certains DPE (notamment l'étude de cas n°6). Ils notent également l'importance de pouvoir orienter le propriétaire qui s'engage dans des travaux vers des artisans ayant fait leur preuve.

Résultat des études de cas :

Dans les études de cas 1.4.6 les réactions des professionnels de l'immobilier et du bâtiment sont mitigées. Ainsi, dans certains cas le professionnel du bâtiment n'a pas répondu aux attentes du propriétaire en matière de conseil aux travaux ou une agence n'a pas été suffisamment attentive à la qualité d'un DPE. Pour autant dans les trois cas les agences ont finalement été plutôt favorables aux travaux et ont accompagné le propriétaire dans son projet. Dans un cas le conseil de l'agence locale de l'énergie a permis d'orienter le propriétaire vers un bureau d'étude adéquat pour faire aboutir le projet.

Outils :

- Sensibilisation des agences sur les réhabilitations énergétiques et listing des contacts
- Listing des artisans pour les propriétaires souhaitant réaliser des travaux
- Conseil indépendant (AMO socio-énergie ou conseil énergie)

Arguments :

- Conseil à diffuser auprès des propriétaires et des agences : Agir en préventif (avant que les travaux s'imposent en urgence et à un coût plus important), prendre en compte les futures obligations (décret décence)

Recommandations : Poursuivre et renforcer les campagnes engagées par l'Anah vers les agences et réseaux des propriétaires bailleurs. Certaines rencontres pourraient avoir lieu avec le réseau des EIE et des associations du secteur du logement (Fapil, Pact). Accentuer la formation sur les enjeux et les besoins en matière de réhabilitation énergétique (besoins techniques et sociaux). Accentuer la communication envers les bailleurs.

Hypothèse 2 : Méconnaissance des droits et devoirs

Les conflits propriétaires / locataires naissent d'une méconnaissance des droits et devoirs de chacun : les locataires considèrent que le propriétaire bailleur leur doit un logement en bon état et bien isolé. Les propriétaires sont réticents à faire des travaux en pensant que ce sont les locataires qui ont de mauvais usages du logement.

Résultat des diagnostics :

Le constat premier au regard des diagnostics est la faiblesse des démarches de travaux formalisées par un courrier écrit. Seule la moitié des situations a donné lieu à une demande de travaux par le locataire, et sur ces demandes, moins d'un quart sont faites par écrit. Dans ce contexte les demandes des locataires sont difficiles à évaluer. Sont-elles pertinentes par rapport à la norme des logements ? L'état des logements rencontrés montre un besoin de travaux important, qui semble justifier une demande de travaux. La question est alors bien celle de la forme de la demande qui ne rencontre pas d'écho chez le propriétaire. Très peu de travaux ont été engagés dans les logements ; ils sont souvent partiels et ne correspondent pas aux demandes des locataires.

Une seconde question a été étudiée, celle des conflits entre les locataires et propriétaires. Ils reviennent dans la moitié des situations avec 21 % des tensions ayant pour cause l'absence de travaux, 36% suite à une question d'impayés de loyer, et 14% lié à un mauvais usage présumé du logement (accusation portée par le propriétaire ou la Régie). Le relogement ou le départ du locataire sont demandés dans 3 cas comme préalable à la mise en œuvre de travaux. Soit en raison de l'existence d'un conflit mais aussi en raison de travaux d'ampleur à mettre en œuvre, difficilement réalisables en logement occupé.

Dans plusieurs cas les associations réalisant les diagnostics ont constaté une méconnaissance de la part du propriétaire de l'état réel de son logement et ont choisi d'organiser une visite dans le logement en présence du propriétaire bailleur qui s'est révélée très efficace.

Résultat des études de cas :

Hypothèses 2 ;3 ;7 ;8 ;10 confirmées

Dans un cas les obligations du propriétaire sont très mal connues (travaux à sa charge demandés au locataire, non-respect des normes d'une installation électrique...), dans d'autres (cas 3) ce sont les causes des dégradations qui semblent méconnues ou volontairement niées par le propriétaire ou son représentant (accusation de mauvais usage du logement pour des moisissures dues à un défaut de ventilation). Dans un cas, le défaut de connaissance incombe au locataire qui n'a pas correctement entretenu un poêle à bois (cas 8).

Outils :

- Courrier type de demande de travaux et outil autodiagnostic de l'état du logement
- Plaquette de sensibilisation des propriétaires sur les obligations qui lui incombe dans le cadre de la mise en location (publicité liée à la loi transition énergétique sur décret décence)
- Partenariat avec les gestionnaires immobiliers sur la diffusion de cette plaquette de sensibilisation

Arguments :

- Engagement réciproque propriétaire-bailleur / locataire
- Visite du propriétaire dans les logements accompagné d'un professionnel

Recommandations : deux besoins principaux semblent primordiaux dans cette hypothèse ; d'une part améliorer la forme de la demande de travaux des locataires pour pouvoir l'objectiver et la légitimer auprès du propriétaire. Dans ce cadre l'outil auto diagnostic et recours à un tiers en visite sur site peuvent être des leviers réels. D'autre part, résoudre la question de l'occupation du logement. La mise en œuvre de travaux nécessite de reloger le ménage pendant la durée des travaux ou d'agir entre deux locations.

Hypothèse 3 : Besoin de médiation

L'intervention d'un médiateur ou d'un conseiller peut aboutir à un projet de travaux « de niveau au moins Habiter Mieux » dans un logement occupé.

Résultat des diagnostics :

La présence de relations tendues entre propriétaire et locataire est constatée dans 62% des cas. Seulement 33% des situations connaissent ou ont connu une dette locative. Les autres situations ciblent la question des mauvais usages du logement (réels ou présumés) et la question de l'état du logement et du besoin de travaux. Cette dimension « conflits » apparaît souvent liée aux procédures en cours d'indécence et d'insalubrité ou de non-respect du RSD. Dans ce cadre contentieux, les situations aboutissent plutôt à des travaux partiels (respect de la décence) ou à la non réalisation de travaux (perte de contact qui peut être due au refus du propriétaire défaillant ou au locataire). Dans ce contexte, l'introduction d'une condition énergétique dans le décret décence serait un levier important pour que les travaux de remise en état de décence comprennent la dimension énergétique.

Résultat des études de cas :

Cas 3, 7 et 8

Les associations qui sont intervenues dans ces situations ont, à chaque fois, joué un rôle de médiateur mais ce sont dans les cas 3, 7 et 8 que la médiation était particulièrement importante et qu'elle a fait levier.

Dans le cas 3, la locataire ne parvenait pas à faire reconnaître à la Régie que les moisissures, très largement répandues sur les murs de sa maison, étaient dues essentiellement au mauvais système de ventilation. Il a fallu que l'ALPIL insiste auprès de la Régie et organise une visite sur place, rédige des rapports et des préconisations de travaux pour que la Régie semble réagir favorablement à la nécessité de travaux.

Dans le cas n°7, l'ALPIL a essayé de faire une médiation sous l'angle de la santé, en conseillant au locataire ayant des problèmes respiratoires de faire intervenir le Conseiller médical en Environnement Intérieur.

Le PACT a également joué un rôle important de médiateur entre les locataires et le bailleur dans cette situation difficile du cas 8 (intoxication au monoxyde de carbone des enfants de la locataire). Grâce au PACT, le droit des locataires de disposer d'un mode de chauffage correct et sécurisé a été défendu. De plus, les travaux n'ont pas été réalisés à minima puisque le PACT a défendu un programme de travaux ambitieux comprenant des interventions sur les systèmes mais également sur l'isolation du logement.

Outils :

- Relogement du ménage pendant les travaux (logement tiroir)
- Médiation/ conseil
- Rapport du CMEI (Conseiller Médical en Environnement Intérieur)

Arguments :

- Etude énergétique
- Meilleur usage par un locataire d'un logement rénové (rénovation adaptée à l'usage locatif)

Recommandations :

Le levier de la médiation est à actionner en complément d'une action de sensibilisation en amont des propriétaires sur leurs droits et devoirs. Elle semble liée, dans notre étude, à la question de la lutte contre l'indécence et la prévention des impayés.

Hypothèse 4 : Recherche de rentabilité/équilibre économique

Le propriétaire bailleur est plus enclin à faire des travaux lorsque le projet est suffisamment « rentable ». Un marché tendu incite peu les propriétaires bailleurs à faire des travaux notamment d'économie d'énergie.

Résultat des diagnostics :

Dans certains cas les études de travaux et les simulations financières ont conduit le propriétaire à choisir de vendre plutôt que d'engager des travaux. Ce sont pourtant plus des questions de délai de réalisation ou de difficulté de prise de décision (indivision), ou des questions financières (besoin d'avance de trésorerie ou subventions trop faibles) qui sont invoquées comme raison à ce choix. Pour d'autres les subventions importantes prévues sur un territoire pourtant tendu (le Grand Lyon) ont pu être entendues et ont abouti à une mise en chantier pour une réhabilitation globale. La question est donc plus celle de l'adaptation des aides aux territoires et donc du calcul de « rentabilité » ou du moins d'équilibre financier qui influe sur la décision du propriétaire. Cette dimension est liée aussi à la capacité d'investissement du propriétaire et particulièrement pour les propriétaires peu fortunés.

Résultat des études de cas :

Cas 1.5.6 et 9

Même si les propriétaires recherchent seulement un équilibre de l'opération, les aides financières sont décisives pour l'engagement dans des projets de travaux importants qui intègrent la question énergétique. Dans un cas la référence au loyer pratiqué dans le même quartier est évoquée et les locataires souhaitent négocier des travaux de changement des fenêtres en contrepartie d'une augmentation de loyer.

Outils :

- Simulation financière, mais aussi planning et accompagnement à la recherche de subvention.
- Avance de trésorerie pour les propriétaires peu fortunés.
- Simplification des dispositifs d'aides et réduction des délais d'instruction de l'Anah et des collectivités.

Arguments :

- Valorisation du patrimoine par rapport au logement voisin
- Facilitation de la mise en location et réduction de la vacance

Recommandations :

L'étude est conduite sur le territoire du Grand Lyon, secteur de marché tendu mais où la collectivité et l'Anah locale sont fortement investies pour l'action en faveur du parc locatif privé (des aides importantes sont allouées aux propriétaires en contrepartie d'exigences renforcées en matière de qualité énergétique). Pour autant certains dossiers n'ont pas aboutis (indivision, non financement de la commune, délais trop long d'instruction, difficulté d'avance de fonds...). La question de la rentabilité est donc moins prégnante que celles de l'adaptation des aides aux contextes locaux.

L'adéquation des aides avec le contexte local est un travail assez fin qui doit continuer à être conduit au niveau des Anah locales et des collectivités. Les définitions nationales de la tension des zones (définition Anah écart de 5 € entre loyer conventionné social et loyer libre) ne permettent pas de s'adapter au contexte du territoire. Ces dimensions devraient être localement débattues. D'autre part, les démarches devraient être simplifiées et les délais d'instruction raccourcis.

Enfin les propriétaires « impécunieux » ont besoin de dispositions permettant de mettre en œuvre les travaux (avance de trésorerie, prise en charge des diagnostics obligatoires...).

Hypothèse 5 : Besoin d'accompagnement du propriétaire bailleur

Le propriétaire bailleur s'engage dans un projet de travaux plus facilement lorsqu'il bénéficie d'un accompagnement « clé en main ».

Résultat des diagnostics :

Dans six cas les propriétaires ont été sensibles à un accompagnement fort (étude de faisabilité complète et suivi de chantier) pour s'engager dans des travaux d'importance. Pour un cas, l'avance de trésorerie venant en plus a entraîné l'engagement de travaux conséquents. Cet accompagnement est la première cause affichée pour les situations qui ont abouti à la mise en œuvre de travaux complets.

L'accompagnement n'est pas la seule cause de succès, mais a permis la plupart du temps d'emporter la décision du propriétaire vers une réhabilitation complète plutôt que partielle (ce qu'il envisageait initialement)

Dans un cas, l'accompagnement a permis de rassurer une propriétaire âgée qui ne se serait pas engagée dans un conventionnement Anah sans la présence de l'association pour le montage de dossier. Dans un autre, il a permis au propriétaire de négocier et convaincre les propriétaires indivisaires du bien.

Résultat des études de cas :

Cas 2.3.4.5.7.8.9.10

Deux questions se posent dans cette hypothèse : d'une part il s'agit de déterminer si un accompagnement du propriétaire est plus propice à la réalisation de travaux, et d'autre part l'impact que peut avoir un intermédiaire (Agence immobilière) sur cet accompagnement (facilitateur ou frein).

Dans les deux cas, l'association (secteur social ou énergétique) a proposé un accompagnement du propriétaire, ou plus concrètement, réalisé des préconisations de travaux précises, des simulations financières et a contacté la Régie immobilière pour présenter ses propositions au propriétaire.

Dans un cas, la Régie semble avoir pris le dossier et poursuivi les échanges avec la propriétaire sans informer l'association des suites de la démarche, dans un autre l'Agence s'est saisie des propositions pour conseiller elle-même le propriétaire avec deux alternatives la vente en l'état ou la réalisation de travaux selon les propositions de rénovation formulées.

Dans un autre cas, le propriétaire a pu bénéficier des conseils de plusieurs professionnels dans le cadre d'un PIG (équipe de maîtrise d'ouvrage et espace info énergie) et a été accompagné par un architecte pour les travaux, la prise de décision et le suivi de chantier. Cette combinaison d'acteurs a permis la rénovation et le conventionnement de 3 logements à un bon niveau de performance énergétique.

Dans un autre cas, l'association a réalisé l'accompagnement de A à Z (visite à domicile, préconisations de travaux, recherche de solutions techniques et financières, suivi de chantier, accompagnement à la rédaction du bail). Ce type d'accompagnement était nécessaire dans ce cadre, compte tenu de l'âge avancé du propriétaire. Dans ce cas, il s'agit d'un accompagnement technico-pratique, le propriétaire étant contraint de faire les travaux suite à une mise en danger des locataires (intoxication au monoxyde de carbone) et à la pression de la Ville.

Dans un autre cas, l'accompagnement s'est déroulé plutôt dans la durée pour convaincre progressivement le propriétaire d'engager des rénovations de plus en plus performantes. Une aide technique est ainsi apportée au propriétaire à sa demande lors de permanences ou lors de visites sur site.

Enfin, la question du moment de l'intervention et de la proposition d'accompagnement est cruciale. Si cette proposition arrive trop tard, elle est le plus souvent rejetée par les propriétaires qui ont déjà fait des travaux à minima et qui ne sont pas enclin à réengager des travaux. La question du repérage et de la sensibilisation des propriétaires pour la réalisation de travaux entre deux locations est alors déterminante.

Outils :

- AMO : accompagnement aux travaux et dépôt des demandes de subvention
- Etude de faisabilité comprenant un plan de financement et des préconisations de travaux

Arguments :

- Accompagnement gratuit (dans le cadre de PIG ou OPAH) ou pris en charge par les subventions
- Neutralité de l'accompagnateur (association désintéressée)

Recommandations :

Un accompagnement neutre et complet est un levier non négligeable. Cet accompagnement à la carte, selon les besoins du propriétaire semble nécessiter des compétences larges à la fois techniques (conseil travaux de mise aux normes, amélioration énergétique, équipement adapté à un usage locatif...) mais aussi financières (simulation de rentabilité /équilibre économique, plan de financement, conseils fiscaux...) et enfin de relationnel entre propriétaire et locataire ou avec le réseau des artisans. Il nécessite aussi une disponibilité importante pour pouvoir se rendre sur site et conseiller le propriétaire ou le locataire sur les démarches à entreprendre.

Conclusion

Cette recherche-action multipartenariale a permis aux différentes structures de partager leurs visions théoriques et leurs visions de terrain de la problématique complexe de la précarité énergétique.

L'une des ambitions du programme *Action Médiation Bailleur* aura été de fournir une vue globale de la question de la location de biens ne répondant pas aux standards de « décence énergétique ».

L'autre principale ambition étant d'introduire des pistes d'actions et de réglementation vis-à-vis du propriétaire bailleur.

Le présent document a pour vocation d'être présenté et débattu en Comité de Pilotage final à l'issue duquel, il fera l'objet d'une synthèse soulignant les points collectivement retenus.

Projet Action Médiation Bailleur - Contacts

 <p>agence locale de l'énergie Ly on agglomération</p>	<p>ALE de l'Agglomération Lyonnaise</p>	<p>www.ale-lyon.org muriel.fusy@ale-lyon.org</p>	<p>Mme Muriel Fusy</p>
 <p>fapil Rhône-Alpes</p>	<p>Fapil Rhône- Alpes</p>	<p>www.fapil-rhonealpes.org solene@fapil-rhonealpes.org</p>	<p>Mme Solène Bihan</p>
 <p>HESPUL Energies renouvelables et efficacité énergétique</p>	<p>HESPUL</p>	<p>www.hespul.org malorie.clermont@hespul.org</p>	<p>Mme Malorie Clermont Mme Caroline Barlerin</p>
 <p>PACT ARIM Rhône BÂTISSEURS DE SOLIDARITÉS POUR L'HABITAT</p>	<p>Pact du Rhône</p>	<p>www.pact-rhone-alpes.org/pages/pact/rhone.html</p>	<p>M Joseph Clémenceau</p>
 <p><i>Alpil</i></p>	<p>ALPIL</p>	<p>www.habiter.org</p>	<p>M Ludovic de Solere Mme Fanny Delas</p>
 <p>REGIE <i>Nouvelle</i> agence immobilière à vocation sociale</p>	<p>Régie Nouvelle- HH</p>		<p>M Julien Besnier</p>
 <p>OSL ETUDES RECHERCHE</p>	<p>Observatoire Social de Lyon</p>	<p>www.observatoire-social.org</p>	<p>Mme Stéphanie Perret</p>